



**БОГОДУХІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

26 грудня 2018 року

Богодухів

№ 691

**Про порядок роботи із зверненнями
громадян, що надійшли поштою**

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», керуючись статтями 6, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, **з о б о в' я з у ю:**

1. Затвердити порядок роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою (додається).
2. Контроль за виконання розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації І. РОЗТЯГАЙ.

**Голова районної
державної адміністрації**

В. ШАРОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядженням голови

районної державної адміністрації

від 26 грудня 2018 року № 691

Порядок роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою

I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації у приміщенні приймальні районної державної адміністрації, прийому за місцем проживання громадян у населених пунктах району.

II. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. Письмове звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

2. Письмові звернення можуть бути:

- індивідуальні - звернення, що подані окремою особою;
- колективні - звернення, що подані групою осіб;
- повторні:

а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;

б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в районній державній адміністрації;

в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;

г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі розглянуті питання, підняті в попередньому зверненні;

дублетні – це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до районної державної адміністрації для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

анонімні – письмові звернення, не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, по яких неможливо встановити авторство.

3. Листи громадян, що надійшли на адресу районної державної адміністрації поштою, отримує відділ документообігу та контролю апарату районної державної адміністрації та в день отримання передає спеціалісту відділу (далі – відділ).

4. Працівник відділу:

- перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»:

- визначає суть, характер і короткий зміст звернення;

- перевіряє, чи є воно повторним або дублетним;

- реєструє за допомогою комп'ютера (заносить до бази прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або роботи, телефон заявника, назву організації, індекс, дату супровідного листа, якщо звернення надійшло з інших органів, дати і реєстраційні індекси попередніх звернень), робить позначку «повторно», якщо звернення є таким, та додає особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставить штамп «особливий контроль».

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у відділі здійснюється у день надходження.

6. Листи Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», а також звернення, що надійшли на розгляд за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України або Голови Верховної Ради України, розглядаються особисто головою районної державної адміністрації, а в разі його відсутності – уповноважені головою районної державної адміністрації посадові особи.

7. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по

батькові або адреса, не підписане автором або немає дати, не викладено суть порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні відділу.

8. Рішення про повернення звернення авторові приймає начальник відділу. Відповідь заявнику з роз'ясненням ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» готує спеціаліст відділу. Відповідь надається заявнику за підписом начальника відділу.

9. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

10. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень районної державної адміністрації, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до районної державної адміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймають перший заступник, заступники голови районної державної адміністрації за напрямками діяльності, керівник апарату районної державної адміністрації, начальник відділу. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

11. Опрацьовані реєстраційно-контрольні картки разом із зверненнями передаються працівником відділу на розгляд керівництву районної державної адміністрації для ознайомлення та визначення виконавця, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань.

У разі потреби начальник відділу вносить пропозиції щодо комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце або за участю заявника, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для звернення.

Якщо виконавців декілька, начальник відділу вносить пропозиції щодо визначення одного виконавця для збору та узагальнення інформації, підготовки відповіді заявнику або проекту відповіді, якщо звернення розглядається на виконання доручень органів влади вищого рівня.

12. Розглянуті керівництвом районної державної адміністрації письмові звернення передаються до відділу для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

13. Контролю за вирішенням питань, що зазначені у зверненнях громадян, підлягають:

- листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;
- листи, в резолюції по яких указано конкретні завдання та терміни.

14. Спеціаліст відділу:

- заносить до електронної реєстраційно-контрольної картки резолюції керівництва районної державної адміністрації та дату контролю;
- готує для відправки копії звернень з додатками та необхідну кількість копій звернень, якщо виконавців декілька.
- друкує повідомлення авторам про отримання звернення та порядок їх розгляду, якщо звернення не взято на контроль;
- відправляє повідомлення авторам звернень разом із реєстраційно-контрольною картою виконавцям через приймальню районної державної адміністрації.

15. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відділ.

Спеціаліст відділу отримує від виконавця інформацію щодо розгляду питання (у т.ч. копію відповіді заявнику), проставляють відмітку в реєстраційно-контрольній картці виконавця вказавши дату надходження відповіді до відділу та всі матеріали по справі передає голові районної державної адміністрації та його першому заступнику, заступникам для прийняття відповідного рішення.

16. Термін розгляду звернень установлюється керівництвом районної державної адміністрації відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до районної державної адміністрації приймає керівництво районної державної адміністрації, яким установлений первинний контроль, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

17. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

18. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, із контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку - інформація передається керівництву для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

19. Керівники самостійних структурних підрозділів районної державної адміністрації у разі порушення термінів, що передбачені для розгляду звернень,

інформація про причини та вжиті заходи надається до відділу у день виявлення порушення.

III. Virішення питань, що порушені у зверненнях громадян, і надання відповідей заявникам

1. Керівники органів місцевого самоврядування, які за дорученням керівництва районної державної адміністрації розглядають звернення громадян, зобов'язані уважно вивчити зміст звернення, факти, що наведені у листі, та питання, що потребують вирішення. У разі потреби вимагати у виконавців матеріали та з виїздом на місця перевіряти факти, що викладені у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати обставини, усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян у разі необхідності спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, ґрунтовно аналізують отриману інформацію, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

2. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готується і надається інформація голові районної державної адміністрації або його першому заступнику, заступникам (згідно з дорученням), разом з копією або проектом відповіді заявнику в установленій керівництвом термін.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

3. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готується і надається інформація голові районної державної адміністрації або його першому заступнику, заступникам (згідно з дорученням), разом з копією або проектом відповіді заявнику.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

4. Якщо звернення контролювалося органом вищого рівня, то інформації готуються в такому порядку:

- інформація голові обласної державної адміністрації та голові обласної ради за результатами розгляду звернень громадян готується виконавцями тільки за підписом голови районної державної адміністрації (у разі його відсутності -

виконуючим його обов'язки), першому заступнику, заступниками голови районної державної адміністрації, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, візується виконавцем;

- інформація апарату обласної державної адміністрації та апарату обласної ради готується виконавцями за підписом першого заступника, заступників голови районної державної адміністрації, відповідно до розподілу обов'язків, візується виконавцем.

5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

6. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявникам дані вичерпні відповіді. Не допускається визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

7. Відповідь інвалідам Великої Вітчизняної війни, звернення яких надійшли до районної державної адміністрації та розглянуті головою районної державної адміністрації, надаються за його особистим підписом або згідно з дорученням - керівним працівником районної державної адміністрації. Проект відповіді готує виконавець.

8. Проекти відповідей готують виконавці, згідно з резолюціями керівництва районної державної адміністрації, та надають їх до відділу не пізніше ніж за 2 робочих дні до настання терміну виконання.

9. Якщо виконавців, згідно з резолюціями, декілька, збір інформації та узагальнення відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим. У випадку, коли це заступники голови районної державної адміністрації, то збір, узагальнення інформації та підготовку проекту відповіді заявнику за дорученням керівництва районної державної адміністрації здійснює перший виконавець, при цьому інші виконавці надають йому проекти обґрунтованих відповідей не пізніше ніж за 4 робочих дні до настання терміну виконання, визначеного керівництвом районної державної адміністрації.

10. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні перший або адреса якого вказана.

11. Підписані керівництвом районної державної адміністрації відповіді заявникам передаються виконавцями до відділу для оформлення їх у встановленому порядку і відправлення заявнику.

12. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом року у відділі за територіальним і алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців. Відділ може надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні відділу, в інших випадках - тільки окремі копії документів.

13. Спеціаліст відділу за першою вимогою заявника надає йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

**Керівник апарату
районної державної
адміністрації**



I. РОЗТЯГАЙ

Оксана Горбенко 3 21 62

