



**БОГОДУХІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Богодухів

від 23.01.2012

№ 10

**Про вдосконалення роботи
із зверненнями громадян**

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян:

1. Затвердити:

1.1. Графік проведення особистого прийому громадян керівництвом Богодухівської районної державної адміністрації (додається).

1.2. Графік проведення особистого прийому громадян начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації (додається).

1.3. Склад постійно діючої комісії райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян (додається).

1.4. Положення про постійно діючу комісію райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян (додається).

1.3. Порядок роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, організації та проведення особистого і виїзних прийомів громадян (додається).

2. Заступникам голови райдержадміністрації, начальникам управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації:

2.1. Проводити особисті прийоми, у тому числі виїзні, згідно із затвердженими графіками.

2.2. Посилити контроль за виконанням доручень голови райдержадміністрації та власних доручень щодо розгляду звернень по суті, надання своєчасних і обґрунтованих відповідей, викоренення практики

безпідставної передачі на розгляд звернень іншим органам поза їх компетенцією та визнання заяв і скарг необґрунтованими без надання роз'яснень заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

3. Керівнику апарату райдержадміністрації Івановій Л.М. забезпечити:

- контроль за функціонуванням у приймальні громадян районної державної адміністрації телефону довіри щопонеділка з 15 до 17 години;

- постійний контроль за організацією роботи посадових і службових осіб виконкомів місцевих рад, управлінь і відділів райдержадміністрації із зверненнями громадян.

4. Сектору з питань внутрішньої політики, зв'язків з громадськими організаціями та засобами масової інформації апарату райдержадміністрації (Сахно Л.Б.) з метою інформування населення забезпечити здійснення щоквартального моніторингу оприлюднених у засобах масової інформації відомостей, „гарячих ліній”, аналітичних довідок про стан роботи із зверненнями громадян і вирішення порушених у них питань до 5 числа наступного за кварталом місяця.

5. Визнати такими, що втратили чинність:

- розпорядження голови райдержадміністрації від 22.06.2010 №200 „Про вдосконалення роботи із зверненнями громадян”;

- розпорядження голови райдержадміністрації від 16.02.2011 №59 „Про внесення змін до розпорядження голови райдержадміністрації від 22.06.10 №200 „Про вдосконалення роботи із зверненнями громадян”.

6. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Л.М. Іванову.

**Голова районної державної
адміністрації**

В.М.БЄЛИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови
райдержадміністрації
23.01.2012 № 10

Склад
постійно діючої комісії райдержадміністрації
з питань розгляду звернень громадян

БЄЛИЙ Володимир Миколайович	- голова районної державної адміністрації, голова комісії
САМУТІН Іван Петрович	- заступник голови районної ради, заступник голови комісії (за згодою)
ІВАНОВА Лілія Миколаївна	- керівник апарату районної державної адміністрації, заступник голови комісії
БЕРЕЖНИЙ Сергій Васильович	- прокурор Богодухівського району (за згодою)
ОЛЬХОВСЬКА Олена Олексіївна	- начальник загального відділу апарату райдержадміністрації, секретар комісії
БАБЕНКО Оксана Борисівна	- головний спеціаліст організаційного відділу районної ради (за згодою)
ГРІНЬКО Віктор Миколайович	- голова районної організації ветеранів України (за згодою)
ЗИРЯНОВА Валентина Вікторівна	- заступник голови районної державної адміністрації
КОВАЛЕНКО Едуард Вікторович	- начальник РВ ГУМВС України в Харківській області (за згодою)
КОВАЛЕНКО Ігор Віталійович	- заступник Богодухівського міського голови (за згодою)
ЛОБОЙКО Лариса Григорівна	- заступник начальника управління Пенсійного фонду України в Богодухівському районі (за згодою)

Керівник апарату райдержадміністрації

Л.М.Іванова

(Ольховська О.О.)

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови районної
державної адміністрації
23.01.2012 № 10

ПОЛОЖЕННЯ
про постійно діючу комісію райдержадміністрації з питань
розгляду звернень громадян

1. Загальні положення

1.1. Постійно діюча комісія райдержадміністрації з питань розгляду звернень громадян (далі - Комісія) створена розпорядженням голови районної державної адміністрації з метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, сприяння громадянам у вирішенні за місцем їх проживання питань, з якими вони звертаються до органів державної влади, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян.

1.2. Комісія є консультативно-дорадчим органом районної державної адміністрації.

1.3. Комісія у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови обласної та голови районної державних адміністрацій та цим Положенням.

2. Основні завдання та напрями діяльності Комісії

2.1. Координація дій органів державної влади, місцевого самоврядування, структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, організацій щодо сприяння громадянам у вирішенні за місцем проживання питань, порушених у зверненнях.

2.2. Всебічне сприяння щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, викорінення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

2.3. Запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових і службових осіб зі зверненнями громадян.

2.4. З'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

2.5. Вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян,

порушених унаслідок недодержання вимог законодавства України про звернення громадян, внесення пропозицій щодо притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної відповідальності, за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

2.6. Вивчення проблем, порушених у зверненнях, що надійшли від органів державної влади вищого рівня, або таких, які тривалий час знаходяться на контролі, сприяння щодо їх вирішення.

2.7. Висвітлення на сторінках газети „Маяк” матеріалів щодо роботи Комісії.

3. Основні функції та повноваження Комісії

Для виконання покладених на неї завдань Комісія має право:

3.1. Отримувати інформацію та матеріали, необхідні для діяльності Комісії в порядку, передбаченому чинним законодавством.

3.2. Надавати доручення заступникам голови райдержадміністрації, начальникам структурних підрозділів райдержадміністрації та залучати спеціалістів контролюючих і правоохоронних органів (за погодженням з їх керівниками) до роботи щодо перевірки розгляду окремих звернень громадян.

3.3. Заслуховувати на своїх засіданнях інформацію керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, голів виконкомів місцевих рад району з питань, що належать до компетенції Комісії.

3.4. У разі необхідності проводити виїзні засідання Комісії.

3.5. Проводити роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, надавати правову допомогу населенню з питань роботи із зверненнями громадян.

3.6. Запрошувати заявників на засідання Комісії.

3.7. Здійснювати моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян структурними підрозділами районної державної адміністрації та виконками місцевих рад району.

3.8. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

3.9. Брати участь у вирішенні звернень, що викликали підвищену увагу громадськості та засобів масової інформації.

4. Організація та порядок роботи Комісії

4.1. Комісію очолює голова районної державної адміністрації.

4.2. Персональний склад Комісії затверджується розпорядженням голови райдержадміністрації.

4.3. Основною формою роботи Комісії є її засідання, що проводяться щомісяця. Дата, час, місце проведення та порядок денний засідання Комісії визначаються її головою.

4.4.Засідання Комісії веде її голова, а в разі його відсутності або за його дорученням - заступник голови.

4.5.Члени Комісії беруть участь у її роботі особисто на громадських засадах.

4.6.Рішення Комісії приймаються відкритим голосуванням більшістю голосів її членів, які беруть участь у засіданні. У разі рівного розподілу голосів голос головуючого є вирішальним.

4.7.Рішення Комісії, прийняті в межах її компетенції, є рекомендованими для розгляду і врахування в роботі органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями.

4.8.Рішення Комісії оформлюються протоколами, які підписуються головою та секретарем Комісії.

4.9.Організаційне забезпечення діяльності Комісії здійснює секретар Комісії.

4.10.Матеріально-технічне забезпечення діяльності Комісії покладається на відділ фінансово-господарського забезпечення апарату районної державної адміністрації.

**Керівник апарату
райдержадміністрації**

Л.М. Іванова

(Ольховська О.О.)

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови районної
державної адміністрації

23.01.2012 № 10

**Порядок
роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, організації та
проведення особистого і виїзних прийомів громадян**

I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України "Про звернення громадян", Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", визначає основні вимоги до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації у приймальні райдержадміністрації, 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, 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 райдержадміністрації;

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 питання, порушені 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 направлені різними адресатам та які надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до райдержадміністрації 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 райдержадміністрації поштою, отримує загальний відділ апарату райдержадміністрації (далі – відділ) та в день отримання передає спеціалісту загального відділу, який займається роботою із зверненнями громадян (далі – спеціаліст).

4. Спеціаліст :

- перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також відповідність вимогам 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 прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або роботи, телефон заявника, назву організації, індекс, дату супровідного листа, якщо звернення надійшло з органу влади вищого рівня, дати і реєстраційні індекси попередніх звернень), робить позначку „повторно”, якщо звернення є таким, та додають особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому.

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернення у відділі не повинні перевищувати 3-денний термін.

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, Голови Верховної Ради, голови обласної державної адміністрації розглядаються особисто головою райдержадміністрації, а в разі його відсутності - заступником, на якого покладено виконання обов'язків голови райдержадміністрації.

7. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або не має 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 вимог 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 райдержадміністрації, 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 райдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймають заступники голови райдержадміністрації за напрямками діяльності, керівник апарату райдержадміністрації, начальник відділу. Звернення направляється визначеному органу супровідним листом із проханням повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

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

У разі потреби начальник відділу вносить пропозиції щодо призначення виконавцю 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 скарги.

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

13. Контролю за вирішенням питань громадян підлягають:

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

14. Спеціаліст загального відділу:

- заносить до електронної реєстраційно-контрольної картки резолюції керівництва райдержадміністрації та дату контролю;
- готує для відправки копії звернень, або необхідну кількість копій звернень, якщо виконавців декілька;
- друкує повідомлення автору 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 райдержадміністрації.

15. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відділ.

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

16. Термін розгляду звернень встановлюється керівництвом райдержадміністрації відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до райдержадміністрації приймає керівництво райдержадміністрації, 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 вирішення звернень негайно направляють до відділу інформацію про причини та вжиті заходи.

III. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян в райдержадміністрації

1. Інформація про порядок особистого прийому громадян в райдержадміністрації і графік прийому опубліковуються на сторінках газети „Маяк”, вивішуються у приміщеннях приймальні райдержадміністрації, місцевих рад району.

2. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

3. Особистий прийом громадян головою райдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови райдержадміністрації, начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації проводиться згідно із затвердженими графіками з питань, вирішення яких належить до повноважень райдержадміністрації, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків між керівними працівниками райдержадміністрації.

3.1. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», проводиться особисто головою райдержадміністрації, його заступниками, начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації першочергово у дні прийому згідно з графіком.

4. Особистий прийом голови райдержадміністрації проводиться за попереднім записом тільки після розгляду питання, яке ставить громадянин, заступниками голови райдержадміністрації за напрямами діяльності, якщо вирішення цього питання належить до компетенції райдержадміністрації, але не вирішено по суті під час розгляду попередніх звернень.

4.1. Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється лише до голови райдержадміністрації начальником відділу або спеціалістом у письмовій формі в журналі обліку попереднього запису громадян на особистий прийом голови райдержадміністрації не пізніше ніж за 3 дні до дня прийому.

4.2. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом голови райдержадміністрації проводиться співбесіда, за результатами якої:

- з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання, соціальний статус, зміст питання (викладено по суті в письмовій формі), посадові особи, до яких заявник звертався за місцем проживання, і рішення, що було прийнято з цього питання;

- вивчаються питання, з яким громадянин бажає звернутися на особистий прийом голови райдержадміністрації;

- надається допомога щодо розгляду порушених питань заступниками голови райдержадміністрації, начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації, установами та організаціями, до повноважень яких належить вирішення порушеного питання, у випадку, коли громадянин вперше звертається до райдержадміністрації.

Якщо громадянин звертається до райдержадміністрації повторно, з'ясовується, до кого із заступників голови райдержадміністрації або якого структурного підрозділу райдержадміністрації він уже звертався і яке рішення було прийнято. При цьому перевіряються попередні звернення, матеріали по їх розгляду, висновки, довідки, відповіді осіб, які розглядали питання раніше, і якщо питання не вирішено по суті, дані заявника та суть його питання вноситься до списку громадян, які бажають звернутися на особистий прийом голови райдержадміністрації.

Громадяни, вирішення питань яких на день прийому знаходиться на розгляді за дорученням керівництва райдержадміністрації у структурних підрозділах райдержадміністрації, головою райдержадміністрації з цих же питань не приймаються.

5. Начальник відділу:

5.1. Складає список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом голови райдержадміністрації та надає голові райдержадміністрації за день до дати прийому.

5.2. Повідомляє громадянина про день і час прийому головою райдержадміністрації за телефоном або письмово.

5.3. Визначає керівників і за погодженням із головою райдержадміністрації запрошує взяти участь в особистому прийомі керівників управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, виконкомів місцевих рад.

5.4. Забезпечує добірку матеріалів із питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі голови райдержадміністрації.

6. Спеціаліст відділу заповнює реєстраційно-контрольні картки згідно зі списком і бере участь в організації особистого прийому.

7. У разі необхідності керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, міський, сільські та селищні голови надають начальнику відділу пропозиції щодо шляхів вирішення питань, які порушуються громадянином у зверненні, не пізніше ніж за 2 робочих дні до дати прийому.

8. Начальник відділу присутній на особистому прийомі, організовує його проведення та оформлення за результатами прийому резолюцій і доручень голови райдержадміністрації.

9. Особистий прийом громадян першим заступником, заступниками голови райдержадміністрації здійснюється згідно з графіком без попереднього запису в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

10. Перший заступник, заступники голови райдержадміністрації:

- проводять попередню розмову із заявником з метою вивчення суті питання, ознайомлюються з матеріалами попередніх звернень, які надаються їм спеціалістом відділу у разі необхідності;

- не пізніше наступного дня після проведення особистого прийому надають письмову інформацію до загального відділу про кількість громадян, які звернулися під час прийому, кількість звернень, по яких надані роз'яснення по суті порушених питань, надають звернення, що потребують реєстрації та контролю за наданими керівництвом райдержадміністрації дорученнями.

IV. Порядок проведення керівництвом райдержадміністрації виїзних особистих прийомів громадян за місцем їх проживання

1. Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються керівництвом райдержадміністрації за місцем проживання громадян згідно з графіком, який щокварталу складається відділом за пропозиціями, наданими керівництвом райдержадміністрації, і затверджується головою райдержадміністрації за 15 днів до початку кварталу.

2. Після затвердження головою райдержадміністрації графік виїзних прийомів громадян направляється:

- першому заступнику, заступникам голови райдержадміністрації, для виконання;

- органам місцевого самоврядування, підприємствам, організаціям, передбаченим графіком, для проведення підготовчої роботи з організації виїзного особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації;

- відділу для обліку проведення виїзних особистих прийомів.

3. Органи місцевого самоврядування, керівники підприємств чи організацій, де заплановано проведення виїзного прийому:

3.1. Доводять до відома населення інформацію щодо днів і часу прийому.

3.2. Організують попередній запис громадян на виїзний прийом.

3.3. Виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

4. Перший заступник, заступники голови райдержадміністрації:

- під час проведення прийому приймають від громадян звернення та оформлюють доручення;

- на другий день після проведення виїзного прийому надають письмову інформацію до загального відділу про кількість громадян, які звернулися під час прийому, кількість звернень, по яких надані роз'яснення по суті

порушених питань, надають звернення, що потребують реєстрації та контролю за наданими керівництвом райдержадміністрації дорученнями.

5. Загальний відділ:

- здійснює опрацювання реєстраційно-контрольних карток виїзного прийому за змістом і характером питань, контролює дотримання термінів надання відповідей заявникам;

- надає методичну допомогу першому заступнику, заступникам голови райдержадміністрації, виконкомам місцевих рад, спеціалістам управлінь, відділів та інших структурних підрозділів райдержадміністрації з питань належної організації виїзного прийому громадян керівництвом райдержадміністрації;

- готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в райдержадміністрації;

- забезпечує передачу звернень, що подані на особистому (у т.ч. виїзному) прийомі, безпосередньо тій установі, організації, відомству, у віданні яких знаходиться вирішення проблеми, згідно з резолюцією посадової особи, яка проводила прийом громадян;

- вивчає та аналізує проблеми, з якими громадяни звертаються на особистому (виїзному) прийомі до керівництва районної державної адміністрації;

- контролює додержання графіка особистого прийому громадян у приймальні райдержадміністрації, а також виїзних прийомів, готує щомісячні звіти про організацію прийому громадян. Про факти проведення прийомів інформує голову райдержадміністрації через керівника апарату райдержадміністрації.

Відповіді на звернення, що надійшли на особистому (у т.ч. виїзному) прийомі, надаються заявникам посадовими особами відповідно до доручення керівництва райдержадміністрації або особисто.

V. Вирішення звернень громадян і надання відповідей заявникам

1. Керівники органів місцевого самоврядування, яким доручено керівництвом райдержадміністрації розгляд звернень громадян, зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали та направляти працівників цих органів на місця для перевірки фактів, викладених у зверненні, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати, усувати причини, 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, детально вникають в їх суть, 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 райдержадміністрації або його заступникам (згідно з дорученням), разом з копією або проектом відповіді заявнику в установлений 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 звернень надається інформація керівництву райдержадміністрації та письмова відповідь заявникам за підписом керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень і до повноважень яких належить вирішення порушених питань.

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 райдержадміністрації (у разі його відсутності - виконуючим його обов'язки), заступниками голови райдержадміністрації, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, візується виконавцем;

- інформація апарату облдержадміністрації та апарату обласної ради готується виконавцями за підписом першого заступника, заступників голови райдержадміністрації, 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 райдержадміністрації та розглянуті головою райдержадміністрації, надаються за його особистим підписом або за дорученням керівним працівником райдержадміністрації. Проект відповіді готує виконавець.

8. Проекти відповідей готують виконавці, згідно з резолюціями керівних працівників райдержадміністрації, 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 райдержадміністрації, то збір, узагальнення інформації та підготовку проекту відповіді заявнику за дорученням керівництва райдержадміністрації 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 райдержадміністрації.

10. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

11. Підписані керівними працівниками райдержадміністрації 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
райдержадміністрації**

Л.М.Іванова

(Ольховська О.О.)

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови районної
державної адміністрації
23.01.2012 № 10

Графік
прийому громадян керівництвом Богодухівської районної
державної адміністрації

<i>Дні</i>		<i>Часи прийому</i>	<i>Прізвище, ім'я та по батькові</i>	<i>Посада</i>
Понеділок	1,3 2,4	10.00-12.00 виїзний прийом	Белій В.М.	Голова районної державної адміністрації
Вівторок	1 4 2,3	10.00-12.00 15.00-17.00 виїзний прийом	Кириченко О.І.	В.о. першого заступника голови районної державної адміністрації
Середа	3 4 1,2	09.00-12.00 15.00-17.00 виїзний прийом	Зирянова В.В.	В.о. заступника голови районної державної адміністрації
П'ятниця	2 4 1,3	09.00-12.00 15.00-17.00 виїзний прийом	Просяник О.М.	В.о. заступника голови районної державної адміністрації

Примітка: час і місце проведення виїзних прийомів визначається за окремим графіком, що затверджується щокварталу і доводиться до відома за 5 днів до їх проведення.

**Керівник апарату
райдержадміністрації**

Л.М.Іванова

(Ольховська О.О.)

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням голови районної
державної адміністрації
23.01.2012 № 10

Графік
проведення особистого прийому громадян начальниками управлінь, відділів та інших
структурних підрозділів районної державної адміністрації

№№ з/п	Назва підрозділу	Дні	Часи прийому	Місце проведення
1	2	3	4	5
1.	Управління агропромислового розвитку	2 середа 4 середа	10.00-12.00 14.00-17.00	вул. Чапаєва,2
2.	Управління економіки	2 вівторок 4 четвер	09.00-12.00 14.00-17.00	пл. Червона,2 к-т № 32
3.	Управління праці та соціального захисту населення	1,2 понеділок 3 понеділок 4 понеділок	08.00-12.00 15.00-17.00 виїзний прийом	вул. Чернієнка,6 за окремим графіком
4.	Фінансове управління	1 понеділок	08.00-12.00	вул. Чапаєва,5
5.	Відділ у справах сім'ї, молоді та спорту	1 понеділок 4 понеділок	09.00-12.00 15.00-17.00	вул. Міліцейська,2

1	2	3	4	5
6.	Відділ містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства	1 понеділок 2 п'ятниця	08.00-12.00 08.00-12.00	вул. Міліцейська,2
7.	Відділ освіти	1,2,3 вівторок 4 вівторок	13.00-17.00 виїзний прийом	вул. Урицького,15
8.	Відділ культури і туризму	2 вівторок 3 п'ятниця	09.00-12.00 09.00-12.00	пл.Леніна,1
9.	Відділ з питань надзвичайних ситуацій	1 понеділок 3 четвер	08.00-12.00 14.00-17.00	вул. Чапаєва,2
10.	Служба у справах дітей	1 понеділок 4 понеділок 2 четвер	09.00-12.00 15.00-17.00 виїзний прийом	вул. Міліцейська,2 за окремим графіком
11.	Архівний відділ	1 вівторок 3 четвер	08.00-12.00 13.00-17.00	вул. Міліцейська,2
12.	Відділ розвитку інфраструктури	1 середа 3 п'ятниця	09.00-12.00 13.00-16.00	пл. Червона,2 к-т №33

Керівник апарату райдержадміністрації

Л.М. Іванова

(Ольховська О.О.)