



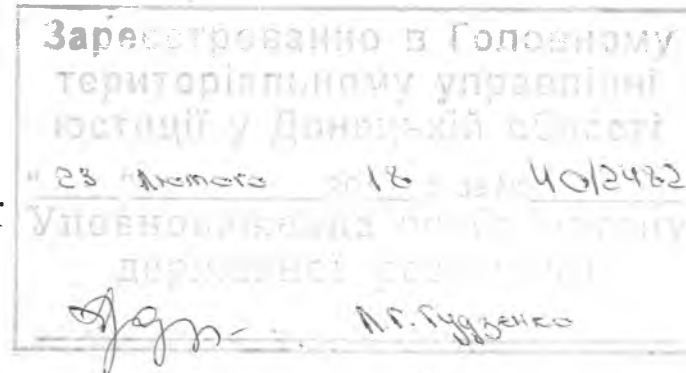
УКРАЇНА

КОСТЯНТИНІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 19 січня 2018 № 21
м. Костянтинівка

Про затвердження Порядку
розгляду письмових звернень в
Костянтинівській райдержадміністрації



Керуючись статтями 6, 25, 28, 38, 41 Закону України «Про місцеві державні райдержадміністрації», статтями 5, 7, 13, 19, 20 Закону України «Про звернення громадян», статтею 11 Закону України «Про безоплатну правову допомогу», постановами Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (із змінами), від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (із змінами), від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади» (із змінами):

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян в Костянтинівській райдержадміністрації (далі – Порядок) (додається).

2. Першому заступнику, заступнику голови райдержадміністрації, керівнику апарату райдержадміністрації, керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та рекомендувати сільським головам забезпечити об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд письмових звернень громадян.

3. Відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації (Альохіна), сектору внутрішньої політики райдержадміністрації (Бондаренко) забезпечити систематичне інформування населення про роботу із зверненнями громадян в райдержадміністрації.

4. Юридичному сектору райдержадміністрації забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Донецькій області в установленому порядку.

5. Це розпорядження набирає чинності з дня його опублікування.

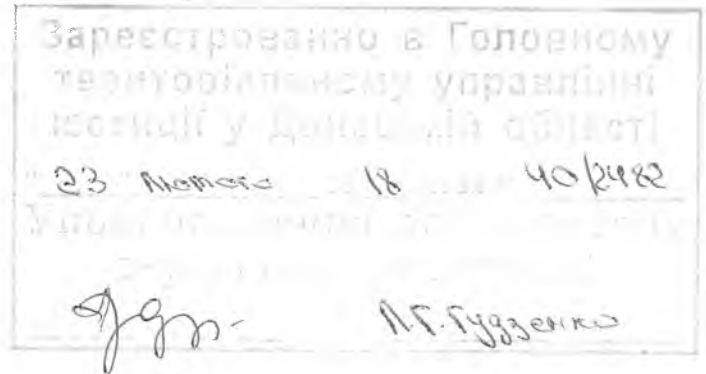
6. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на відділ з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації (Альохіна), контроль – на керівника апарату райдержадміністрації Таранік Л.І.

Голова райдержадміністрації



Н.М.Виниченко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
райдержадміністрації
19 січня 2018 № 21



П О Р Я Д О К

розгляду письмових звернень громадян в Костянтинівській райдержадміністрації

І. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено у відповідності до законів України «Про місцеві державні райдержадміністрації», «Про звернення громадян», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (із змінами), від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (із змінами), від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади».

2. Порядок встановлює єдиний для райдержадміністрації та її структурних підрозділів порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, у тому числі електронних, та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, виконанням доручень керівних працівників райдержадміністрації та власних зобов'язань виконавців стосовно розв'язання порушених у цих зверненнях питань, наданням письмових відповідей заявникам.

3. Реєстрація, облік та контроль за розглядом письмових звернень громадян, адресованих райдержадміністрації, здійснюється відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян райдержадміністрації відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно

від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

4. Цей Порядок не поширюється на розгляд викладених в письмовій формі звернень громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про засади запобігання корупції», «Про виконавче провадження». Звернення вкладників до Фонду гарантування вкладників фізичних осіб щодо виплати Фондом відшкодування в межах гарантованої суми розглядаються в порядку, встановленому про систему гарантування вкладників фізичних осіб.

II. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян

1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою або надійшли через органи влади вищого рівня, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій, приймаються відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації та згідно з журналом обліку запитів на публічну інформацію та звернень громадян, які не підлягають реєстрації, передаються у день їх надходження працівником відділу, на якого покладені відповідні обов'язки.

2. Письмові звернення, передані громадянами особисто або через уповноважених осіб, чиї повноваження оформлені у встановленому законом порядку, а також електронні звернення приймаються працівником відділу, на якого покладені відповідні обов'язки.

3. Звернення приймаються у робочі дні з 8.00 до 12.00 та з 12.30 до 16.00 у відділі з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації за адресою: пр. Ломоносова, будинок 156, каб.301, м. Костянтинівка, 85102.

4. Не розглядаються звернення громадян, оформлені без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян». Вказане рішення приймає начальник відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, про що письмово повідомляється громадянинові.

5. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, класифікуються за характеристикою звернень і основними питаннями, та обліковуються за допомогою електронно-обчислюваної техніки працівником відділу, на якого покладені відповідні обов'язки.

6. На вимогу громадянина, який подав звернення до райдержадміністрації, на першому аркуші копії звернення (у разі її наявності) проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянину.

7. На письмовому зверненні, переданому громадянином особисто або через уповноважену ним особу, поруч з реєстраційним штампом робиться позначка «ПЕРЕДАНО ОСОБИСТО» або «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОВНОВАЖЕНУ ОСОБУ».

8. На першому аркуші письмового звернення та на реєстраційно-контрольній картці робиться позначка «ПОВТОРНО» (у разі, якщо звернення надійшло повторно) та «КОНТРОЛЬ», коли необхідно повідомити іншу організацію або отримати інформацію від виконавців стосовно вжитих заходів.

III. Розгляд звернень керівними працівниками райдержадміністрації

1. Письмові звернення, в яких порушені питання, що належать до повноважень райдержадміністрації, передаються відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації на розгляд керівним працівникам райдержадміністрації, до компетенції яких належить їх вирішення згідно з розподілом обов'язків.

2. Особисто головою райдержадміністрації розглядаються письмові звернення:

1) Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та учасників антитерористичної операції.

2) Направлені на розгляд до райдержадміністрації за дорученнями вищих органів влади.

3) Від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання (повторні), якщо вказане звернення вирішено по суті під час розгляду попереднього звернення (за поданням заступника голови райдержадміністрації, який його розглядав з метою припинення подальшого розгляду такого звернення).

3. Керівні працівники райдержадміністрації при розгляді звернень громадян зобов'язані об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви і скарги, не допускаючи безпідставної передачі їх для розгляду іншим органам.

4. У разі необхідності, керівні працівники райдержадміністрації можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання,

організувати комісійний розгляд, виїзд на місце, надавати письмові доручення виконавцям з числа керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, сільських голів, до компетенції яких входить вирішення порушених питань, залучати до розгляду керівників підприємств, організацій, установ району, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, Національної поліції.

5. Кожний громадянин має право на своє прохання бути запрошеним на засідання комісії райдержадміністрації з розгляду звернень громадян стосовно порушених ним у заявах чи скаргах питань або отримати мотивовану відповідь про обмеження його доступу до відповідної інформації, а також інші права, передбачені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

6. На підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян» керівними працівниками райдержадміністрації встановлюються наступні терміни розгляду звернень громадян, про що повідомляється особі, яка подала звернення:

невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня отримання, якщо вирішення питання не потребує додаткового вивчення;

не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження;

до 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання було неможливо.

IV. Контроль за дотриманням термінів, виконанням доручень та зобов'язань щодо розгляду звернень громадян

1. Безпосередній контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян здійснює відділ з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації на підставі отриманих від виконавців відповідей та автоматизованого банку реєстраційних даних.

2. Звернення, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозицій, заяв і скарг.

3. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають ті керівні працівники райдержадміністрації, які приймали рішення про постановку на контроль. В цьому випадку їм для розгляду надається весь пакет документів за кожним конкретним зверненням для вирішення питання про зняття з контролю. У випадку подовження терміну розгляду звернень громадян – інформація передається керівникові для ознайомлення, погодження продовження терміну та/або надання додаткового доручення, копія якого направляється виконавцю.

4. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається у відділі з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації. Кожна контрольна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів. Забороняється підшивати до справ неvirішені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

5. За дорученнями керівних працівників райдержадміністрації періодично проводяться комісійні обстеження на місці достовірності наданих виконавцями інформацій щодо розгляду окремих звернень громадян, які перебували на контролі.

V. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам

1. Виконавці за зверненнями громадян зобов'язані письмово повідомляти громадянина про результати перевірки його письмового звернення і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою – повинні роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

2. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією керівного працівника райдержадміністрації узагальнену відповідь заявнику. При цьому інші виконавці в обов'язковому порядку за три дні до настання контрольного терміну надають їх для опрацювання першому виконавцю.

3. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції райдержадміністрації, в обов'язковому порядку надається за підписом того керівного працівника райдержадміністрації, який розглядав звернення, або особи, яка виконує його обов'язки.

4. Своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам забезпечують виконавці, визначені згідно з резолюціями керівних працівників райдержадміністрації. Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян та відповідей на них заявникам, здійснює відділ з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

5. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа райдержадміністрації, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і реальне виконання прийнятого рішення, а у

разі визнання скарги обґрунтованою – негайно, в межах повноважень, вжити заходів щодо поновлення порушених прав чи інтересів громадян.

6. Звернення в райдержадміністрації вважаються вирішеними, якщо порушені в них питання розглянуті, по ним вжиті всі можливі заходи і заявникам надані вичерпні відповіді.

7. Підписані керівними працівниками райдержадміністрації інформації щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення.

Керівник апарату райдержадміністрації

Л.І.Таранік

Порядок розгляду письмових звернень громадян в райдержадміністрації розроблений відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації

Начальник відділу з питань діловодства,
контролю та роботи зі зверненнями громадян
апарату райдержадміністрації

Г.М.Альохіна