

ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ голови обласної державної адміністрації

13.06.2005

№ 201

Зареєстровано в Запорізькому обласному
управлінні юстиції
13.06.2005 за № 41/1122

Про порядок розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому, виїзних особистих прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній у Запорізькій облдержадміністрації

Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», розпорядженням голови облдержадміністрації від 20.05.2005 № 166 «Про реорганізацію відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації», з метою вдосконалення розгляду звернень громадян та створення більш сприятливих умов для реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до органів державної влади:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій облдержадміністрації (додається).
2. Затвердити Порядок проведення особистого прийому громадян у Запорізькій облдержадміністрації (додається).
3. Затвердити Порядок проведення виїзних особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької облдержадміністрації (додається).
4. Затвердити Порядок проведення прямих «гарячих» телефонних ліній зв'язку громадян з керівництвом Запорізької облдержадміністрації (додається).
5. Першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату облдержадміністрації:
 - 5.1. забезпечити неухильне дотримання графіка особистого прийому громадян в облдержадміністрації, який затверджується розпорядженням голови облдержадміністрації, та графіка виїзних особистих прийомів за місцем проживання громадян, який затверджується головою облдержадміністрації;
 - 5.2. проводити не рідше одного разу в квартал прями «гарячі» телефонні лінії зв'язку з громадянами;
 - 5.3. забезпечити, відповідно до функціональних повноважень, всебічний розгляд звернень громадян, оперативне вирішення в межах повноважень облдержадміністрації порушених у них питань, задоволення законних прав та

інтересів громадян, надання в установлені законом терміни відповідей авторам звернень за наслідками їх розгляду.

6. Зобов'язати керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій, рекомендувати міським головам міст обласного значення:

6.1. забезпечити здійснення щотижневого особистого прийому громадян у зручний для громадян час, неухильно дотримуватись затверджених графіків прийому;

6.2. продовжити практику проведення виїзних особистих прийомів за місцем праці чи проживання громадян, забезпечити об'єктивне вирішення порушених ними питань в межах своїх повноважень;

6.3. запровадити регулярне проведення прямих і тематичних телефонних ліній зв'язку з громадянами, оприлюднювати відповідну інформацію в ЗМІ.

7. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

7.1. підвищити дієвість перевірок організації роботи по розгляду звернень громадян на місцях, надавати практичну та методичну допомогу з цих питань структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям та органам місцевого самоврядування;

7.2. регулярно організовувати проведення семінарів з працівниками структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та органів місцевого самоврядування, які безпосередньо займаються розглядом звернень, вивчати і поширювати кращий досвід роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому;

7.3. щоквартально надавати керівництву облдержадміністрації аналітичні довідки щодо загального стану роботи зі зверненнями громадян в облдержадміністрації та ефективності розгляду звернень.

8. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Дригинича Р.В.

9. Розпорядження набуває чинності з моменту офіційного оприлюднення.

Голова обласної
державної адміністрації

Ю.А. Артеменко

Затверджено

розпорядження голови обласної
державної адміністрації

13.06.2005 № 201

Зареєстровано в Запорізькому обласному
управлінні юстиції
13.06.2005 за № 41/1122

Порядок
розгляду письмових звернень громадян у
Запорізькій облдержадміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348.

2. Звернення, що надійшли до облдержадміністрації, реєструються у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації у день надходження та, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, передаються на розгляд голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату, заступнику керівника апарату облдержадміністрації, який координує питання роботи із зверненнями громадян.

3. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються головою облдержадміністрації особисто.

4. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень облдержадміністрації, пересилаються за належністю в термін, не більше 5 днів з дня надходження до облдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

5. Відповідно до резолюцій керівництва облдержадміністрації відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям.

6. Звернення, які згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації потребують подання інформації про результати розгляду в Секретаріат Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, інші центральні органи виконавчої влади, облдержадміністрацію, направляються у відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, який здійснює оперативний контроль за дотриманням відповідальними виконавцями термінів, встановлених облдержадміністрацією, та, у разі необхідності, готує проекти інформацій за результатами розгляду звернень в Секретаріат Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України та інші центральні органи виконавчої влади.

7. На підставі матеріалів за результатами розгляду звернень відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації вносить пропозиції щодо зняття звернень з контролю чи продовження контролю за виконанням резолюцій тій посадовій особі, за дорученням якої здійснювався розгляд звернень.

8. Інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, Народним депутатам України за результатами розгляду звернень громадян готується тільки за підписом голови обласної державної адміністрації, візується першим заступником, заступниками голови, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, керівником апарату облдержадміністрації та заступником керівника апарату облдержадміністрації, який координує питання роботи із зверненнями громадян.

Інформація Секретаріату Президента України, Апарату Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та іншим центральним органам виконавчої влади готується за підписом першого заступника, заступників голови, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, керівника апарату облдержадміністрації, візується заступником керівника апарату облдержадміністрації, який координує питання роботи із зверненнями громадян.

Інформація керівництву облдержадміністрації та письмова відповідь заявникам за результатами розгляду звернень надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

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

Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль, шляхом накладання резолюції "До справи" на інформації про результати розгляду звернення.

9. Рішення про припинення розгляду звернення згідно зі ст. 8 Закону України „Про звернення громадян” приймає голова облдержадміністрації за пропозицією першого заступника, заступників голови, керівника апарату, заступника керівника апарату облдержадміністрації, який координує питання роботи із зверненнями громадян облдержадміністрації, на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень.

Керівник апарату
облдержадміністрації

Р.В. Дригинич

Затверджено

розпорядження голови обласної
державної адміністрації

13.06.2005 № 201

Зареєстровано в Запорізькому обласному
управлінні юстиції
13.06.2005 за № 42/1123

Порядок
проведення особистого прийому громадян
у Запорізькій облдержадміністрації

Особистий прийом громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації проводиться:

1.1. головою облдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови, керівником апарату облдержадміністрації за участю заступника керівника апарату облдержадміністрації, який координує питання роботи із зверненнями громадян, з 9-00 до 13.00 або з 14.00 до 18-00, у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, кімната 104, згідно з затвердженим графіком;

1.2. з питань, вирішення яких належить до повноважень обласної державної адміністрації, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків;

1.3. за попереднім записом, з врахуванням наявності матеріалів щодо попереднього розгляду порушених громадянами питань у відповідних інстанціях.

Запис на прийом здійснюється працівниками відділу роботи із зверненнями громадян, за участю представника юридичного відділу апарату облдержадміністрації, які щоденно ведуть прийом громадян, всебічно вивчають проблеми, з яких громадяни передбачають звернутися на особистому прийомі до керівництва облдержадміністрації, надають їм допомогу в попередньому розгляді вказаних питань у структурних підрозділах облдержадміністрації, установах і організаціях, до повноважень яких належить їх розгляд та вирішення.

2. За дорученням керівництва облдержадміністрації відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує направлення звернень, поданих на особистому прийомі, безпосередньо керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших органів, установ, організацій до повноважень яких належить вирішення проблеми і прийняття в зв'язку з цим відповідних рішень.

3. Звернення, що згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації потребують подання інформації в облдержадміністрацію, підлягають контролю у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, який здійснює оперативний контроль за дотриманням відповідальними виконавцями термінів, встановлених облдержадміністрацією.

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

Інформація керівництву облдержадміністрації та відповідь заявникам за результатами розгляду звернень, що надійшли на особистому прийомі, надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших органів, установ та організацій, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

4. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

4.1. забезпечує у дні та часи прийому кваліфіковану добірку матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі (попередні звернення заявників, матеріали по їх розгляду, висновки та ін.);

4.2. забезпечує, відповідно до чинного законодавства України, першочерговий прийом (у дні прийому) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни;

4.3. контролює додержання графіка прийому громадян в облдержадміністрації;

4.4. готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан особистого прийому громадян в облдержадміністрації.

5. Помічники голови облдержадміністрації, його першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації:

5.1. інформують відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації про готовність до особистого прийому напередодні згідно з графіком, але не пізніше ніж за 3 робочих дня до проведення прийому;

5.2. передають матеріали з особистого прийому у відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації в день прийому.

6. У разі, якщо особистий прийом громадян головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату облдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, він переноситься на черговий прийом, про що відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації сповіщає громадян, які були записані попередньо.

Затверджено

розпорядження голови обласної
державної адміністрації

13.06.2005 № 201

Зареєстровано в Запорізькому
обласному управлінні юстиції

13.06.2005 за № 43/1124

Порядок
проведення виїзних особистих прийомів громадян
керівництвом Запорізької облдержадміністрації

1. Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються згідно з графіком, який складається відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації за пропозиціями першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації, щоквартально, та до 30 числа останнього місяця кварталу подається на затвердження голові облдержадміністрації.

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

першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату облдержадміністрації – для виконання;

райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування, підприємствам чи організаціям, передбаченим графіком – для проведення підготовчої роботи по організації виїзного особистого прийому громадян;

відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації – для обліку проведених виїзних особистих прийомів та контролю за розглядом звернень, що на них надійшли.

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

доводять через ЗМІ до відома населення інформацію щодо днів та часу прийому;

організують попередній запис громадян на прийом;

виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому;

за тиждень до проведення прийому направляють в облдержадміністрацію список громадян, які попередньо записані на особистий прийом, та тематику питань, що порушуються.

4. Помічники голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації:

здійснюють контроль за підготовкою до проведення виїзного особистого прийому;

під час проведення прийому заповнюють облікову картку заявника та приймають від нього заяву;

письмово інформують відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації про кількість громадян, що звернулись під час прийому; кількість звернень, з яких надані роз'яснення по суті порушених питань; кількість звернень, що потребують обліку та контролю за наданими керівництвом облдержадміністрації дорученнями (ці звернення додаються до інформації).

5. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

готує для керівництва облдержадміністрації статистично-аналітичні дані щодо звернень, які надходять від жителів тих регіонів області, де планується проведення прийому;

здійснює реєстрацію одержаних на прийомі звернень, контроль за дотриманням термінів їх розгляду та наданням відповідей заявникам;

інформує керівництво облдержадміністрації про дотримання графіку проведення виїзних особистих прийомів;

готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в облдержадміністрації.

6. Рішення про зняття з контролю звернень, які були отримані на виїзному особистому прийомі, приймають посадові особи, які проводили виїзний особистий прийом, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

Керівник апарату
облдержадміністрації

Р.В. Дригинич

Затверджено

розпорядження голови обласної
державної адміністрації

13.06.2005 № 201

Зареєстровано в Запорізькому обласному
управлінні юстиції

13.06.2005 за № 44/1125

Порядок
проведення прямих «гарячих» телефонних ліній зв'язку
громадян з керівництвом Запорізької облдержадміністрації

1. Прямі «гарячі» телефонні лінії проводяться головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату облдержадміністрації щоквартально, як правило, у кабінеті для проведення селекторних нарад, кімната 709, згідно з графіком, який складається відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації за пропозиціями керівництва облдержадміністрації та затверджується головою облдержадміністрації.

2. Дні, часи проведення прямих «гарячих» телефонних ліній та склад присутніх на них посадових осіб визначаються керівництвом облдержадміністрації, про що за тиждень до проведення заходу надається інформація: відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації - для координації проведення цих заходів; відділу зв'язків з громадськими організаціями та засобами масової інформації апарату облдержадміністрації - для висвітлення в засобах масової інформації даних про проведення прямих «гарячих» телефонних ліній, а також результатів вирішення нагальних питань жителів області.

3. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

3.1. здійснює облік телефонних звернень громадян, забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом облдержадміністрації при проведенні цих заходів, та наданням інформації громадянам, що звернулись, про результати розгляду їх звернень;

3.2. готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в облдержадміністрації.

Керівник апарату
Облдержадміністрації

Р.В. Дригинич