

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Запорізької обласної  
державної адміністрації

31.08.2011 № 357

Зареєстровано в Головному  
управлінні юстиції у Запорізькій  
області

06.09.2011 за № 46/1488

**ПОРЯДОК**  
розгляду письмових звернень громадян у  
Запорізькій обласній державній адміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації (далі - облдержадміністрація) здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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 (зі змінами та доповненнями), Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами та доповненнями).

2. Звернення, що надійшли до облдержадміністрації, реєструються у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації у день надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до облдержадміністрації, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп, дата надходження та вхідний номер звернення.

3. Облік письмових звернень здійснюється відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації в підсистемі

«Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow». В підсистемі «Звернення громадян» відповідальним працівником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян (форма картки у додатку 1).

4. Утримання підсистеми «Звернення громадян» у належному робочому стані забезпечується відділом інформаційно-комп'ютерного забезпечення апарату облдержадміністрації.

5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

6. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, голова облдержадміністрації згідно з чинним законодавством може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання готується юридичним відділом апарату облдержадміністрації.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, облдержадміністрацією не розглядаються, про що відділ роботи із зверненнями громадян повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до облдержадміністрації (зразок повідомлення у додатку 2).

7. Звернення, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

8. Проекти резолюцій щодо розгляду звернень готують відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації та, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, передають екземпляр картки звернень громадян у друкованому вигляді (реєстраційно-контрольна картка) разом з матеріалами відповідних звернень на розгляд голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, заступнику голови - керівнику апарату облдержадміністрації.

9. Звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються головою облдержадміністрації особисто.

10. Голова облдержадміністрації, перший заступник, заступники голови, заступник голови - керівник апарату розглядають та підписують

проект резолюції щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд та несуть особисту відповідальність за дотримання вищезазначеного терміну. Після розгляду відповідним керівником звернення протягом робочого дня передаються їх помічниками до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

11. У разі відсутності керівника, до компетенції якого належить розгляд звернення, таке звернення розглядається іншим керівником, який виконує його функції згідно із взаємозамінністю повноважень.

12. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень облдержадміністрації, пересилаються за належністю в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до облдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення (зразок повідомлення у додатку 3).

Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до органу, до компетенції якого відноситься розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до Запорізької облдержадміністрації (зразок листа у додатку 4) підписує заступник керівника апарату облдержадміністрації, начальник відділу роботи із зверненнями громадян або заступник начальника вищезазначеного відділу.

13. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії, чи рішення яких оскаржуються.

14. Підготовку матеріалів для відправки звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва облдержадміністрації, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації. Термін розгляду зазначається у реєстраційній картці підсистеми «Звернення громадян».

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

Керівники структурних підрозділів облдержадміністрації систематично вживають необхідних заходів щодо скорочення фактичних термінів розгляду звернень в структурних підрозділах, які вони очолюють.

16. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в облдержадміністрації, якщо у резолюції відповідного керівника облдержадміністрації, що розглядав звернення, надано доручення поінформувати про результати розгляду звернення облдержадміністрацію або цього керівника особисто.

17. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в облдержадміністрації, письмова відповідь заявникам та інформація керівництву облдержадміністрації надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань, якщо інше не передбачено дорученням відповідного керівника облдержадміністрації.

18. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в органах влади вищого рівня, відповідь заявникам та проекти інформацій до Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади, готується та візується керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації та відділів апарату облдержадміністрації згідно із резолюцією, за підписом тієї посадової особи облдержадміністрації, якою надавалося доручення щодо розгляду звернення.

19. Інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, Народним депутатам України за результатами розгляду звернень громадян готується виключно за підписом голови обласної державної адміністрації, візується виконавцем у відповідального працівника загального відділу апарату облдержадміністрації та передається відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації для подальшого візування, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, у першого заступника, заступників голови облдержадміністрації, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації.

20. Відповідь заявнику на початку має містити у лівому куті короткий зміст питання за формою «Про...» та шанобливе звернення з використанням імені та по-батькові заявника – «Шановний (а) ...!». У разі, якщо ім'я та по-батькові заявника не відомі, використовується форма з прізвищем заявника – «Шановний пане (пані) ...!». Безпосередньо перед підписом посадової особи відповідь закінчується фразою – «З повагою».

21. У разі необхідності продовження терміну розгляду звернення, за згодою посадової особи, що надала доручення щодо розгляду звернення, відповідальним виконавцем надсилається повідомлення заявнику до закінчення основного терміну розгляду звернення.

22. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в облдержадміністрації разом із підписаною відповідною посадовою особою копією відповіді заявнику або проектом відповіді відповідного керівника облдержадміністрації заявнику та матеріалами звернення надаються структурним підрозділом – відповідальним

виконавцем за зверненням до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

23. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації протягом робочого дня передає помічникам відповідних керівників облдержадміністрації проекти відповідей заявникам та інформацій на вищі органи влади, які підготовлені відповідальними виконавцями за зверненнями, разом з матеріалами звернень для підписання.

Протягом трьох робочих днів з дня отримання відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, інформація про результати розгляду відповідальними виконавцями за зверненнями громадян разом з копіями відповідей заявникам, надається відповідним керівникам облдержадміністрації через їх помічників для зняття відповідних звернень з контролю.

Після розгляду керівництвом помічники відповідних керівників облдержадміністрації, протягом одного робочого дня, забезпечують повернення матеріалів звернень до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

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

25. У разі необхідності відповідна посадова особа може залишити звернення на контролі до остаточного рішення та інформування заявника про остаточні результати розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.

26. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

27. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

Заступник голови - керівник апарату  
Запорізької облдержадміністрації

С.В. Лимарчук