

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Запорізької обласної
державної адміністрації

13.09.2011 №381

Зареєстровано в Головному управлінні
юстиції у Запорізькій області
15.09.2011 за № 51/1493

ПОРЯДОК

проведення особистих прийомів громадян керівництвом
Запорізької обласної державної адміністрації

1. Організація особистих прийомів громадян (далі – прийом) керівництвом Запорізької обласної державної 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».

2. Прийом в облдержадміністрації проводиться головою облдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови, заступником голови - керівником апарату облдержадміністрації відповідно до функціонального розподілу обов'язків, з питань, які належать до повноважень облдержадміністрації, не рідше двох разів на місяць.

3. Прийоми проводяться у кабінеті прийому громадян на першому поверсі адміністративного будинку, за адресою: м. Запоріжжя, проспект Леніна, 164.

4. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово, особисто головою облдержадміністрації або, під час його відсутності, виконуючим його обов'язки заступником, якщо заявник не бажає звернутися до іншої посадової особи.

5. Прийоми громадян проводяться згідно із затвердженим графіком, за попереднім записом заявників. Графік прийомів громадян затверджується окремим розпорядженням голови облдержадміністрації.

6. Графік прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-порталі облдержадміністрації, в газеті «Запорізька правда» та розміщується на інформаційному стенді біля кабінету прийому громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідає за оновлення графіку прийомів на інформаційному стенді та своєчасне подання інформації до управління у справах преси та інформації облдержадміністрації, редакції газети «Запорізька правда» для розміщення відповідно на офіційному веб-порталі облдержадміністрації та в газеті «Запорізька правда».

7. Попередній запис на прийом до першого заступника та заступників голови, заступника голови - керівника апарату облдержадміністрації здійснюється у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації або за телефонами: (061) 239-03-53 та 239-05-32, щоденно протягом робочого тижня, впродовж робочого часу (з 8:00 до 17:00 з понеділка по четвер включно та з 8:00 до 15:45 щоп'ятниці з перервою на обід з 12:00 до 12:45), і закінчується наприкінці робочого дня, що безпосередньо передує дню прийому.

8. Попередній запис на прийом до голови облдержадміністрації здійснюється заступником керівника апарату, начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації або його заступником за участю представника юридичного відділу апарату облдержадміністрації.

Попередній запис на прийом до голови облдержадміністрації здійснюється при наявності матеріалів попереднього розгляду порушених громадянами питань профільним заступником голови облдержадміністрації, до компетенції якого входить розгляд відповідного питання (за виключенням категорій громадян, зазначених у пункті 4 цього Порядку), звернення яких відповідно до чинного законодавства розглядаються особисто головою облдержадміністрації.

9. Під час попереднього запису на прийом відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, що здійснюють попередній запис, з'ясовують прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон (якщо такий є), суть питань, з якими громадянин бажає звернутися до відповідного керівника.

За необхідністю також підлягає вивченню така інформація:

до яких органів виконавчої влади або місцевого самоврядування попередньо звертався громадянин і які були прийняті рішення;

документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх заяв (клопотань), скарг або пропозицій (зауважень).

У разі бажання записатися на прийом зі спільним питанням групи громадян вищезазначена інформація у повному обсязі з'ясовується у контактної особи, яку самостійно визначають громадяни. В інших представників групи підлягають з'ясуванню виключно прізвище, ім'я та по батькові.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються обставин звернення.

10. У разі необхідності відповідальний працівник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації надає допомогу громадянину у визначенні посадової особи облдержадміністрації, до якої необхідно записатися на прийом відповідно до специфіки питання, яке порушує громадянин, та компетенції відповідних посадових осіб.

11. Відмовляється у записі на прийом тим громадянам, які бажають звернутися до керівництва облдержадміністрації з питанням, розгляд якого було попередньо припинено облдержадміністрацією відповідно до ст.8 Закону України «Про звернення громадян».

12. У разі, якщо прийом відповідною посадовою особою облдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, помічники голови облдержадміністрації, його першого заступника, заступників голови, заступника голови - керівника апарату облдержадміністрації інформують про це відповідальних працівників відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, але не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення прийому за графіком.

Відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації оперативно сповіщають громадян, яких було записано на цей прийом, про його перенесення (відміну).

13. У разі відсутності відповідної посадової особи облдержадміністрації прийом може проводити інша посадова особа, яка заміщує відповідну посадову особу облдержадміністрації.

14. При проведенні прийомів поза графіком черговість попереднього запису до відповідної посадової особи облдержадміністрації зберігається з урахуванням громадян, які були попередньо записані на прийом, що не відбувся через поважні причини.

У разі проведення прийому посадовою особою облдержадміністрації поза графіком відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації оперативно запрошують громадян на прийом згідно із черговістю попереднього запису.

15. Відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації готують списки громадян, що записалися на прийом до відповідної посадової особи та не пізніше, ніж за дві години до

прийому передають ці списки помічнику відповідної посадової особи для інформування свого керівника.

16. Відповідно до списків попереднього запису на прийом відповідальними працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації оформлюються та друкуються реєстраційно-контрольні картки (картки звернень громадян) підсистеми «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow», готується добірка матеріалів з питань, що розглядатимуться на прийомі (попередні звернення до облдержадміністрації у разі їх наявності, матеріали щодо результатів їх розгляду).

17. Під час підготовки до прийому відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації згідно з даними попереднього запису вивчають питання, з яких громадяни бажають звернутися на особистому прийомі до керівництва облдержадміністрації, за необхідністю залучають до попереднього вивчення вказаних питань відповідні структурні підрозділи облдержадміністрації в межах їх повноважень.

18. Відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації безпосередньо перед початком прийому надають помічникам відповідної посадової особи, яка проводитиме прийом громадян, списки громадян, які записані та з'явилися на прийом, разом із заявами та матеріалами відповідних звернень, наданих заявниками.

19. Під час проведення прийому посадова особа, яка його здійснює, для забезпечення кваліфікованого вивчення поставлених відвідувачем питань за необхідністю залучає до участі в прийомі працівників відповідних структурних підрозділів облдержадміністрації або перед прийомом запитує від них потрібну інформацію у письмовому вигляді.

20. Прийоми голови облдержадміністрації проводяться за участю керівництва відділу роботи із зверненнями громадян та юридичного відділу апарату облдержадміністрації.

21. Під час проведення прийому громадян у заявника можуть бути витребувані документи, що засвідчують його особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи (групи осіб). Відсутність такого документа, згідно з вимогами статті 5 Закону України «Про звернення громадян», може бути підставою для відмови у прийомі.

22. Присутність під час спілкування посадової особи облдержадміністрації із заявником сторонніх осіб, що не запрошувалися та не мають відношення до розгляду питань згідно з попереднім записом, не допускається.

23. Помічники голови облдержадміністрації, його першого заступника, заступників голови, заступника голови - керівника апарату облдержадміністрації беруть участь у проведенні прийомів громадян відповідними посадовими особами облдержадміністрації та здійснюють записи щодо уточненої суті питань, зміст наданого доручення відповідної посадової особи у реєстраційно-контрольних картках (картках звернень громадян) підсистеми «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow».

Після закінчення прийому помічники відповідних посадових осіб облдержадміністрації, в день його проведення, передають всі опрацьовані матеріали за результатами прийому, в тому числі реєстраційно-контрольні картки з резолюціями та підписами відповідної посадової особи, що проводила прийом, у відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

24. У разі, якщо порушене громадянином питання неможливо вирішити безпосередньо у ході прийому через складність і необхідність додаткового вивчення, заявникові рекомендується написати заяву та викласти зміст питання в письмовому вигляді.

25. Подані громадянами на особистому прийомі звернення реєструються, обліковуються та розглядаються відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації, що затверджено розпорядженням голови облдержадміністрації від 31.08.2011 № 357, яке зареєстровано в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06.09.2011 за № 46/1488.

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

Відповідь заявникам та інформація керівництву облдержадміністрації за результатами розгляду звернень, які надійшли на особистому прийомі, надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

27. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

27.1. забезпечує, згідно із дорученням керівництва облдержадміністрації, підготовку матеріалів для відправки на розгляд звернень, поданих на прийомі, структурним підрозділам облдержадміністрації, райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування та іншим органам, установам, організаціям, до повноважень яких належить вирішення питань і прийняття в зв'язку з цим відповідних рішень;

27.2. здійснює оперативний контроль за дотриманням відповідальними виконавцями термінів розгляду звернень, що згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації потребують подання інформації в облдержадміністрацію;

27.3. здійснює систематичний аналіз, узагальнення поданих на прийомах звернень громадян та щомісяця, до 10 числа наступного періоду, інформує голову облдержадміністрації про дотримання першим заступником, заступниками голови та заступником голови - керівником апарату графіків проведення прийомів.

28. 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.

29. Звернення, що були подані на прийомі, 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.

30. 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 обласної
державної адміністрації

С.В. Лимарчук