

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації

01.02.2013 N 11-ОД

ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян у Департаменті економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та розгляду письмових звернень громадян у Департаменті економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації (надалі - Департамент).

2. Розгляд письмових звернень громадян у Департаменті здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 квітня 1997 року N 348 (зі змінами та доповненнями), Класифікатора звернень громадян,

затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 (зі змінами та доповненнями).

3. Звернення, що надійшли до Департаменту, реєструються посадовою особою, відповідальною за організацію розгляду письмових звернень громадян у Департаменті, у день їх надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється штамп Департаменту із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Департаменту, на першому аркуші копії звернення, проставляється штамп Департаменту, дата надходження та вхідний номер звернення. Така копія повертається громадянину.

4. Облік письмових звернень у Департаменті здійснюється в підсистемі "Звернення громадян" електронної автоматизованої системи документообігу "Optima WorkFlow". В підсистемі "Звернення громадян" посадовою особою, відповідальною за організацію розгляду письмових звернень громадян у Департаменті, на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян.

5. Звернення у Департаменті розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Департаменту встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

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

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Департаменту, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

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. Якщо питання, порушені в одержаному Департаментом зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Департаментом, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

9. Звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня" розглядаються директором Департаменту особисто.

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

10. 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 директора Департаменту відповідь закінчується фразою - "З повагою".

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

12. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до відповідальної за організацію розгляду письмових звернень громадян у Департаменті посадової особи для формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

13. 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.

14. Розгляд звернень громадян, що надійшли до Департаменту через Запорізьку обласну державну адміністрацію, розглядаються відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній

державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 31 серпня 2011 року N 357, зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за N 46/1488.

Начальник відділу кадрової роботи,
бухгалтерського обліку та діловодства
Департаменту економічного розвитку
і торгівлі Запорізької обласної
державної адміністрації

Т.О. Дробязко

