



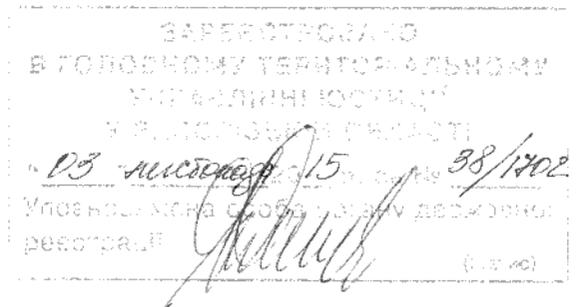
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УПРАВЛІННЯ МІСТОБУДУВАННЯ ТА АРХІТЕКТУРИ

НАКАЗ

м. Запоріжжя

«23» жовтня 2015 року

№ 26-о



Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Управлінні містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації

Керуючись Законом України «Про звернення громадян», відповідно до розпоряджень голови Запорізької обласної державної адміністрації від 31 серпня 2011 року № 357 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації», зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за № 46/1488, та від 14 вересня 2015 року № 326 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації», зареєстрованого в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690, з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення:

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян в Управлінні містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації (додається).

2. Цей наказ набирає чинності через 10 днів після державної реєстрації, але не раніше дня його офіційного опублікування.

3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник Управління містобудування
та архітектури Запорізької обласної
державної адміністрації

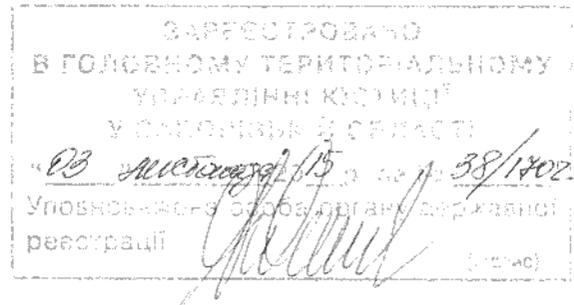


О.М. Билим

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Управління містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації

23 жовтня 2015 року № 26-о



ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян в Управлінні містобудування та архітектури
Запорізької обласної державної адміністрації

І. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та розгляду письмових звернень громадян, регламентує механізм надходження та опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Управлінні містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації (надалі - Управління).

1.2. Розгляд письмових звернень громадян в Управлінні здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

Письмові звернення громадян в електронній формі направляються на офіційну адресу електронної пошти Управління umta@zoda.gov.ua.

1.3. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Управлінні здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Приєм усних звернень громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку, адресованих Управлінню, здійснюється через уповноважений контактний центр – Комунальна установа «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради за номером: 0 (800) 503-508, відповідно до Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій обласній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації від 14 вересня 2015 року № 326, зареєстрованого в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 18 вересня 2015 року за № 26/1690.

II. Порядок розгляду звернень громадян в Управлінні містобудування та архітектури Запорізької обласної державної адміністрації

2.1. Звернення, що надійшли до Управління, реєструються посадовою особою, відповідальною за організацію розгляду звернень громадян в Управлінні (надалі – відповідальна посадова особа), у день їх надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

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

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

Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються із проставлянням надпису на верхньому полі документа «Отримано в електронній формі» та реєструються як письмові звернення.

2.2. Усі звернення, що надійшли до Управління, реєструються відповідальною посадовою особою у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках та в журналі реєстрації заяв та скарг громадян.

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

2.4. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, начальник Управління, згідно з чинним законодавством, може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень, про що повідомляється заявнику.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, Управлінням не розглядаються, про що Управління повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до Управління.

2.5. 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.

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

2.7. Зареєстровані звернення передаються на розгляд начальнику Управління в день їх надходження або наступного робочого дня у разі надходження документів у неробочий час.

Начальник Управління проставляє резолюцію щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд.

Звернення, розглянуті начальником Управління, повертаються з резолюцією щодо їх виконання відповідальній посадовій особі, яка здійснює передачу документів на виконання.

2.8. У разі відсутності начальника Управління звернення розглядаються заступником начальника Управління-начальником відділу планування та забудови населених пунктів Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

2.9. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Управління, пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до Управління, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

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

2.11. Підготовку матеріалів для передачі звернень на розгляд безпосереднім виконавцям, відповідно до резолюції начальника Управління, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа.

2.12. 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».

За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканованою на офіційному бланку Управління із зазначенням вихідного реєстраційного номера та за підписом відповідної посадової особи.

Відповідь на письмове звернення, яке подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.13. Безпосередній виконавець звернення збирає та опрацьовує необхідну інформацію, готує відповідь на звернення та подає на підпис начальнику Управління.

2.14. У разі необхідності продовження терміну розгляду звернення, за згодою посадової особи Управління, що надала доручення щодо розгляду звернення, безпосереднім виконавцем готується повідомлення заявнику до закінчення основного терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2.15. 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.

2.16. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються відповідальній посадовій особі для формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

2.17. 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.

2.18. Розгляд звернень громадян, що надійшли до Управління 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 № 357, зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за № 46/1488.

Заступник начальника Управління –
начальник відділу планування та
забудови населених пунктів
Управління містобудування та архітектури
Запорізької обласної державної адміністрації



Н.С. Кармазіна