



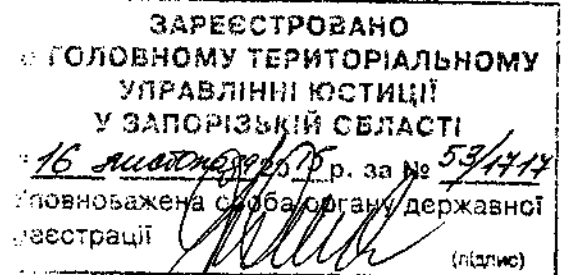
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УПРАВЛІННЯ КАПІТАЛЬНОГО БУДІВНИЦТВА

НАКАЗ

19.10.2015

м. Запоріжжя

№ 90



Про затвердження Порядку
розгляду письмових звернень громадян

Керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», відповідно до розпорядження 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, з метою забезпечення механізму подання письмових звернень громадян до Управління капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації в електронній формі:

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян в Управлінні капітального будівництва 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.

В.о. начальника Управління

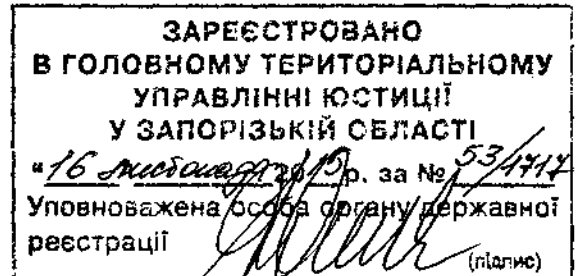


Г.Є. Педь

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Управління капітального
будівництва Запорізької державної
адміністрації

19 жовтня 2015 року № 90



ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян в Управлінні капітального будівництва
Запорізької обласної державної адміністрації

І. Загальні положення

1.1. Розгляд письмових звернень громадян в Управлінні капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації (далі –Управління) 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, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 та відповідно до розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 31 серпня 2011 року № 357 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній

адміністрації, зареєстроване в Головному управлінні юстиції у Запорізькій області 06 вересня 2011 року за № 46/1488.

1.2. Письмові звернення в електронній формі направляються на спеціально визначену адресу електронної пошти Управління для відправлення письмових звернень громадян у електронній формі: gromada.obluks@ukr.net або через відповідну форму «Звернутися до Запорізької обласної державної адміністрації» на офіційному веб-порталі Запорізької обласної державної адміністрації у розділі «Звернення громадян»

II. Розгляд письмових звернень громадян в Управлінні капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації

2.2. Звернення, що надійшли до Управління, реєструються посадовою особою, відповідальною за ведення діловодства (далі – відповідальна посадова особа) у день надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний 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, дата надходження та вхідний номер звернення.

Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються та реєструються як письмові звернення.

2.3. Облік письмових звернень здійснюється в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Microsoft Eccess».

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

2.5. 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. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання готується відповідальним виконавцем, згідно резолюції начальника Управління. Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, Управлінням не розглядаються, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до Управління (зразок повідомлення наведено у додатку 1).

2.6. 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.

2.7. 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, а у разі його відсутності заступником начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків)

2.8. Начальник Управління, заступник начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків) розглядають та підписують резолюції щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем. Після розгляду звернення протягом одного робочого дня передаються відповідальною посадовою особою безпосереднім виконавцям.

Безпосередній виконавець протягом двох робочих днів з дня отримання звернення на виконання, може, у разі потреби, звернутися до начальника Управління, а у разі його відсутності – заступника начальника Управління щодо зміни накладеної резолюції або її доповнення.

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 (зразок повідомлення наведено у додатку 2).

Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до відповідного органу чи посадової особи, до повноважень якого входить розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до Управління (зразок листа наведено у додатку 3) підписує начальник Управління, а у разі його відсутності заступник начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

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 відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва Управління, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа. Термін розгляду зазначається у реєстраційній картці підсистеми «Звернення громадян».

2.12. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в Управлінні, письмова відповідь заявникам надається за підписом начальника Управління або заступника начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

2.13. 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».

2.14. Звернення 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, посадова особа, що надала доручення щодо розгляду звернення встановлює необхідний термін для його розгляду, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника до закінчення основного терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2.15. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в Управлінні разом із проектом відповіді та матеріалами звернення надаються відповідальним виконавцем за звернення до відповідальної посадової особи.

2.16. 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.

2.17. 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.

2.18. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються відповідальній посадовій особі для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

2.19. 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.

В.о. начальника Управління

Г.Є. Педь

Додаток 1

до Порядку розгляду письмових
звернень в Управлінні
капітального будівництва
Запорізької обласної державної
адміністрації
(пункт 2.5)



УКРАЇНА

**ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УПРАВЛІННЯ КАПІТАЛЬНОГО БУДІВНИЦТВА**

пр.Леніна, 164, м. Запоріжжя, 69107, тел/факс (061)224-65-72, тел.239-03-65
e-mail: obluku@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 04054079

№ _____

П.І.Б. _____

Адреса: _____

Повідомляємо, що Ваше звернення, яке було надіслано з Адміністрації Президента України за № _____ від _____, одержано та зареєстровано Управлінням капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації за № _____ від _____.

Оскільки розгляд порушеного Вами питання припинено згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» (лист Управління капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації від _____ №), підстави для його повторного розгляду відсутні.

Начальник Управління _____

(підпис)

ПІБ _____

Додаток 2

до Порядку розгляду письмових
звернень в Управлінні
капітального будівництва
Запорізької обласної державної
адміністрації
(пункт 2.9)



УКРАЇНА

**ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УПРАВЛІННЯ КАПІТАЛЬНОГО БУДІВНИЦТВА**

пр.Леніна, 164, м. Запоріжжя, 69107, тел/факс (061)224-65-72, тел.239-03-65
e-mail: obluku@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 04054079

№ _____	На № _____	Від _____
	ПІБ:	
	Адреса:	

Повідомляємо, що Ваше звернення одержано Управлінням капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації і, відповідно до частини третьої статті 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано до _____ для розгляду в межах компетенції та надання Вам відповіді.

Начальник Управління

(підпис)

ПІБ

Додаток 3

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян в Управлінні
капітального будівництва
Запорізької обласної державної
адміністрації
(пункт 2.9.)



УКРАЇНА

**ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УПРАВЛІННЯ КАПІТАЛЬНОГО БУДІВНИЦТВА**

пр.Леніна, 164, м. Запоріжжя, 69107, тел/факс (061)224-65-72, тел.239-03-65
e-mail: obluku@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 04054079

На № _____ № _____
від _____

Копія:

КП «Управління Капітального
будівництва» м. Запоріжжя

Адміністрація
Президента України

Бобик Г.М.,
с. Синевир,
Межгірський р-н,
Закарпатська обл.
90041

Надсилаємо заяву гр. Бобика Г.М., яка помилково надійшла до Управління капітального будівництва Запорізької обласної державної адміністрації з Адміністрації Президента України, для розгляду за належністю, відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян»

Додаток: на 2 аркушах на першу адресу.

Начальник Управління _____
(підпис)

ПБ