

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Управління молоді, фізичної
культури та спорту Запорізької
обласної державної адміністрації
28.10.2015 № 464/1

Зареєстровано в Головному
територіальному управлінні
юстиції у Запорізькій області
10 листопада 2015 р за № 51/1715

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян, що надійшли до Управління молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Порядок опрацювання звернень громадян, що надійшли до Управління молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Управління молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації (далі - Управління) звернень громадян.

1.2. Звернення громадян може бути письмовим чи усним.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Управління особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

II. Розгляд письмових звернень громадян в Управлінні молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації.

2.1. 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 серпня 2008 року № 858, 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. Письмові звернення в електронній формі направляються на спеціально визначену адресу електронної пошти Управління: molodzp@ukr.net

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

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 Управління, 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 відповідальною посадовою особою в електронній системі документообігу «Microsoft Excel» у розділі "Звернення".

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. Звернення розглядаються 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.

2.6. 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 відповідальною посадовою особою.

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

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.

2.8. 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.

У разі відсутності начальника Управління, такі звернення розглядаються заступником начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

2.9. Начальник Управління та його заступник (відповідно до розподілу обов'язків) розглядають звернення протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд. Після розгляду звернення передаються із відповідною резолюцією до відповідальної посадової особи, яка здійснює їх передачу безпосереднім виконавцям.

2.10. 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.

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, підписує начальник Управління або його заступник (відповідно до розподілу обов'язків).

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

2.12. За результатами розгляду звернень, що надійшли до Управління, письмова відповідь заявникам надається за підписом начальника Управління, а у разі його відсутності, заступником 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. У разі необхідності звернення може бути залишене на контролі до остаточного рішення та інформування заявника про результати його розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.

2.15. Звернення після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду передаються безпосередніми виконавцями відповідальній посадовій особі для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

2.16. Розгляд звернень, що надійшли 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.

III. Організація та проведення особистого прийому громадян в Управлінні молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації.

3.1. Особистий прийом громадян начальником Управління здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені Графіком особистого прийому громадян, який затверджується наказом Управління.

3.2. У першочерговому порядку здійснюється прийом: жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»; інвалідів Великої Вітчизняної війни; Героїв Соціалістичної Праці; Героїв Радянського Союзу; Героїв України.

3.3. Попередній запис на особистий прийом здійснюється відповідальною посадовою особою за поштовою адресою Управління: 69107, м. Запоріжжя, пр. Леніна, 164, каб. 717. Попередній запис може здійснюватись за допомогою засобів телефонного зв'язку: (061) 239-02-52.

3.4. Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянину, за його бажанням, надається усна або письмова відповідь.

3.5. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань під час особистого прийому начальник Управління, або його заступник (відповідно до розподілу обов'язків) може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Управління.

3.6. Відповідь на звернення, яке було подано під час особистого прийому, надається за підписом начальника Управління, а у разі його відсутності заступника начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

3.7. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються відповідальній посадовій особі для їх реєстрації, відповідно до 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.

IV. Організація проведення особистих виїзних прийомів громадян в Управлінні молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації

4.1. Організація особистих виїзних прийомів громадян (далі – виїзний прийом) керівництвом 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».

4.2. Виїзні прийоми проводяться керівництвом Управління, на територіях області за місцем проживання громадян, з питань, які належать до повноважень Управління.

4.3. Виїзні прийоми проводяться керівництвом Управління не рідше двох разів на місяць, згідно із Графіком, який затверджується наказом Управління щороку.

4.4. Під час виїзних прийомів розгляд звернень Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» проводиться першочергово.

4.5. Графік виїзних прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-порталі Запорізької обласної державної адміністрації.

Під час проведення виїзного прийому керівництвом Управління заповнюється картка Обліку особистого прийому громадян за формою згідно додатку.

4.6. У наступний після виїзного прийому робочий день начальник Управління, а у разі його відсутності, заступник начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків) передає всі опрацьовані матеріали та картки Обліку особистого прийому громадян з резолюціями та підписами начальника Управління або його заступника (відповідно до розподілу обов'язків) відповідальній посадовій особі.

4.7. Відповідальна посадова особа:

здійснює реєстрацію звернень, одержаних на виїзному прийомі, контроль за дотриманням термінів їх розгляду та наданням відповідей заявникам;

здійснює систематичний аналіз звернень громадян, поданих на виїзних прийомах, готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в Управлінні.

4.8. Подані громадянами на виїзному прийомі звернення реєструються, обліковуються та розглядаються відповідно до розділу II цього Порядку.

4.9. Відповідь заявникам за результатами розгляду звернень, що надійшли на виїзному прийомі, надається за підписом начальника Управління, або його заступником (відповідно до розподілу обов'язків).

4.10. Рішення про зняття з контролю звернень, які були отримані на виїзному прийомі, приймає посадова особа, яка його проводила, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

4.11. Звернення, що були подані на виїзному прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником картки Обліку особистого прийому громадян повертаються

відповідальній посадовій особі для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

V. Опрацювання усних звернень громадян, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку в Управлінні молоді, фізичної культури та спорту Запорізької обласної державної адміністрації.

5.1. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку можуть надходити до Управління з: Урядової гарячої лінії через відділ роботи із зверненнями громадян апарату Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Відділ); гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади; Гарячої телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації через уповноважений контактний центр – Комунальну установу «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради; гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами голови Запорізької обласної державної адміністрації та його заступників через Відділ; інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

5.2. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку подаються до Управління за телефонними номерами та у спосіб, що визначені у цьому Порядку.

Начальник Управління

Н. Ф. Власова