

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Відділу внутрішнього  
аудиту Запорізької обласної  
державної адміністрації  
19.11.2015 № 14-о

Зареєстровано в Головному  
територіальному управлінні юстиції у  
Запорізькій області 10 грудня 2015  
року за № 58/1722

**ПОРЯДОК**  
розгляду звернень громадян у Відділі внутрішнього аудиту  
Запорізької обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та розгляду письмових звернень громадян у Відділі внутрішнього аудиту Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Відділ).

1.2. Розгляд письмових звернень громадян у Відділі 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, 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.

### 1.3. Звернення громадян може бути письмовим чи усним.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Відділу 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.

1.4. Організацію діловодства за зверненнями громадян у Відділі здійснює відповідальна посадова особа.

## II. Попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян

2.1. Письмові звернення громадян підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції Відділу та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться начальником Відділу.

2.2. Письмові звернення в електронній формі направляються на спеціально визначену адресу електронної пошти Відділу для відправлення письмових звернень громадян у електронній формі: [gromada\\_vn.audit@ukr.net](mailto:gromada_vn.audit@ukr.net).

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

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

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

2.4. Облік письмових звернень здійснюється посадовою особою, відповідальною за організацію розгляду звернень громадян.

На кожне звернення, що надійшло до Відділу, створюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), за формою, згідно додатку.

Письмові звернення, подані під час особистого прийому підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках.

### III. Розгляд письмових звернень громадян

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

3.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без

дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

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 Відділом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає начальник Відділу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3.3. 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.

3.4. Якщо питання, порушені в одержаному Відділом 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.

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

3.6. Підготовку матеріалів для відправки звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюції начальника Відділу, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює посадова особа Відділу, відповідальна за організацію розгляду звернень громадян. Термін розгляду зазначається у реєстраційно-контрольній картці.

3.7 Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку Відділу.

Лист-відповідь візує посадова особа, яка його підготувала та підписується начальником Відділу.

У разі коли звернення розглядалося декількома посадовими особами Відділу, заявникові направляється один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальною за його підготовку посадовою особою, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис начальнику Відділу.

3.8. 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".

3.9. 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 Відділу 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».

3.10. 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.

3.11. Розгляд звернень громадян, що надійшли до Відділу 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.

3.12. Прийом усних звернень громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку, адресованих Відділу, здійснюється через уповноважений контактний центр – Комунальна установа «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради за номером: 0(800)503-508 протягом робочого часу Запорізької обласної державної адміністрації без перерви на обід.

Усні звернення громадян розглядаються Відділом у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

#### IV. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

4.1. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймає начальник Відділу, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

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

4.3. 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.

Начальник Відділу внутрішнього  
аудиту Запорізької обласної  
державної адміністрації

О.Ю. Пушкарьова

Додаток  
до Порядку розгляду письмових  
звернень громадян у Відділі  
внутрішнього аудиту Запорізької  
обласної державної адміністрації  
(пункт 2.4)

### РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

<b>РЕЄСТРАЦІЙНИЙ ІНДЕКС:</b>		<b>АВТОР ЗВЕРНЕННЯ:</b>		
<b>ДАТА РЕЄСТРАЦІЇ:</b>		<b>СТАТЬ:</b>		
<b>ТЕРМІН ВИКОНАННЯ:</b>		<b>АДРЕСА МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ:</b>		
<b>КОНТРОЛЬ:</b>				
<b>ВИД ЗВЕРНЕННЯ:</b>		<b>СОЦІАЛЬНИЙ СТАН:</b>		
		<b>ПЛЬГОВИЙ СКЛАД:</b>		
<b>КОРОТКИЙ ЗМІСТ:</b>				
<b>ЗВІДКИ ОДЕРЖАНО:</b>				
<b>ІНДЕКС:</b>		<b>ВІД:</b>		
<b>РЕЗОЛЮЦІЯ:</b>				
<b>КОМЕНТАРІ ДО ВИКОНАННЯ:</b>				
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 100px; border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>             (дата)         </div> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 100px; border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>             (підпис)         </div> <div style="text-align: center;"> <hr style="width: 100px; border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>             (прізвище)         </div> </div>				

Зворотний бік РКК

<b>ВИКОНАВЕЦЬ:</b>			
<b>РЕЗУЛЬТАТ РОЗГЛЯДУ:</b>			
<b>ДАТА ВІДПОВІДІ:</b>		<b>ІНДЕКС ВІДПОВІДІ:</b>	