

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації
17 грудня 2015 р. № 216

Зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області
22 грудня 2015 за № 59/1723

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян в Департаменті соціального захисту населення
Запорізької обласної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Порядок опрацювання звернень громадян в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Департамент) звернень громадян, взаємодії структурних підрозділів Департаменту із забезпечення оперативного розгляду звернень.

1.2. Звернення громадян може бути письмовим чи усним.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Департаменту 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. Порядок розгляду письмових звернень громадян в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації

2.1. Розгляд письмових звернень громадян в Департаменті 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.

Письмові звернення в електронній формі направляються на спеціально визначену адресу електронної пошти Департаменту для відправлення письмових звернень громадян у електронній формі: gromada@dsvn-zoda.gov.ua або через відповідну форму на офіційному веб-порталі Департаменту (<http://dsvn-zoda.gov.ua>) у розділі «Звернутися до Департаменту».

2.2. Звернення, що надійшли до Департаменту, реєструються посадовою особою, відповідальною за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян (далі – відповідальна посадова особа) у день надходження на реєстраційно-контрольних картах та згідно із Класифікатором звернень громадян.

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

У разі особистого подання письмового звернення до Департаменту, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі,

проставляється відповідний штамп Департаменту, дата надходження та вхідний номер звернення.

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

Облік письмових звернень здійснюється відповідальною посадовою особою, а у разі її відсутності – посадовою особою, що її заміщує згідно із посадовою інструкцією, в програмі “Автоматизована система звернень громадян”.

2.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визначається 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, директор Департаменту, 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.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, Департаментом не розглядаються, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до Департаменту (зразок повідомлення наведено у додатку 1).

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 його надходження.

2.6. Відповідальна посадова особа забезпечує передачу реєстраційно - контрольної картки разом з матеріалами відповідних звернень на розгляд директору Департаменту, а у разі його відсутності заступнику директора Департаменту (відповідно до розподілу обов'язків).

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг, ставиться примітка «повторно» і додається все попереднє листування за поточний рік. При необхідності відповідальний виконавець може запросити справи за попередні роки, що є у наявності.

2.7. 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, а у разі його відсутності заступником директора Департаменту, який виконує його обов'язки.

2.8. Директор Департаменту, а у разі його відсутності заступник директора Департаменту (відповідно до розподілу обов'язків), розглядає та накладає резолюцію щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд. Після розгляду звернення протягом робочого дня передаються відповідальній посадовій особі.

2.9. Підготовку матеріалів для передачі звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва Департаменту, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа. Термін розгляду звернення зазначається у реєстраційно-контрольній картці.

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

2.11. У разі відсутності безпосереднього виконавця, який за резолюцією керівника Департаменту розглядає звернення, таке звернення розглядається посадовою особою, яка виконує його функції згідно із розподілом обов'язків.

2.12. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Департаменту, пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до Департаменту, 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 Департаменту (зразок листа наведено у додатку 3) підписує директор Департаменту, а у разі його відсутності – заступник директора Департаменту (відповідно до розподілу обов'язків).

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

2.14. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в Департаменті, якщо у резолюції керівника Департаменту або супровідному листі інших органів виконавчої влади надано доручення поінформувати про результати розгляду звернення.

2.15. 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.

2.16. Безпосередні виконавці готують проекти відповідей заявникам, візують у керівника структурного підрозділу Департаменту та подають на підпис керівнику Департаменту.

2.17. 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».

2.18. За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканована на офіційному бланку Департаменту 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».

2.19. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в Запорізькій обласній державній адміністрації разом із підписаною копією відповіді заявнику або проектом відповіді та матеріалами звернення передаються до відділу роботи зі зверненнями громадян апарату Запорізької обласної державної адміністрації. Передачу звернень і матеріалів здійснює відповідальна посадова особа Департаменту, за необхідністю, направляється електронний варіант відповіді.

2.20. 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.

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

2.22. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами та скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

III. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації

3.1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Департаменті (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Департаменті усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку.

3.2. Прийом усних звернень громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку до Департаменту здійснюється через уповноважений контактний центр – Комунальна установа «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради за номером 0 (800) 503-508.

Усні звернення громадян, що надійшли до Департаменту за допомогою засобів телефонного зв'язку, розглядаються 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.

3.3. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює директор Департаменту, а у разі його відсутності заступник директора Департаменту (відповідно до розподілу обов'язків).

3.4. Розгляд усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснюється відповідно до розділу II цього Порядку з урахуванням термінів розгляду передбачених чинним законодавством.

IV. Порядок проведення особистих прийомів громадян керівництвом Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації

4.1. Організація особистих прийомів громадян керівництвом Департаменту 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. Особистий прийом громадян в Департаменті проводиться директором Департаменту та заступниками директора Департаменту, відповідно до розподілу обов'язків, з питань, які належать до повноважень Департаменту, не рідше двох разів на місяць.

4.3. Особистий прийом громадян проводиться за поштовою адресою Департаменту: 69063, м. Запоріжжя, вулиця Держинського, 48 (громадська приймальня).

4.4. Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово, особисто директором Департаменту або, під час його відсутності, заступником

директора Департаменту (відповідно до розподілу обов'язків), якщо заявник не бажає звернутися до іншої посадової особи.

4.5. Особисті прийоми громадян проводяться згідно із затвердженим наказом Департаменту графіком.

4.6. Графік особистих прийомів громадян доводиться до відома громадян шляхом його оприлюднення на офіційному веб-порталі Запорізької обласної державної адміністрації (www.zoda.gov.ua) та Департаменту (<http://dszn-zoda.gov.ua>).

Відповідальна посадова особа забезпечує своєчасне оновлення графіку особистих прийомів громадян на веб-порталі Департаменту та подання інформації до управління у справах преси та інформації Запорізької обласної державної адміністрації для подальшого його розміщення на офіційному веб-порталі Запорізької обласної державної адміністрації.

4.7. Під час особистого прийому відповідальна посадова особа здійснює попередній запис у відповідному журналі обліку особистого прийому громадян, з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон (якщо такий є), суть питань, з якими громадянин бажає звернутися до відповідного керівника Департаменту.

4.8. У разі необхідності відповідальна посадова особа надає допомогу громадянину у визначенні посадової особи Департаменту, до якої необхідно звернутися на особистий прийом відповідно до специфіки питання, яке порушує громадянин, та компетенції відповідних посадових осіб.

4.9. У разі відсутності відповідної посадової особи Департаменту особистий прийом може проводити інша посадова особа Департаменту, яка заміщує відповідну посадову особу Департаменту.

4.10. Під час проведення особистого прийому посадова особа, яка його здійснює, для забезпечення кваліфікованого вивчення поставлених

відвідувачем питань, за необхідністю, залучає до участі в особистому прийомі працівників відповідних структурних підрозділів Департаменту.

4.11. Якщо вирішити порушені громадянином в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

4.12. Проект відповіді заявникам за результатами розгляду звернень, які надійшли на особистому прийомі, готується посадовими особами, яким доручено розгляд звернень, за підписом керівників Департаменту.

4.13. Відповідальна посадова особа забезпечує, згідно із дорученням керівництва Департаменту, підготовку матеріалів для надання на розгляд звернень, поданих на особистому прийомі, структурним підрозділам Департаменту, до повноважень яких належить вирішення питань.

4.14. Звернення, що були подані на особистому прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються відповідальній посадовій особі Департаменту для зняття з контролю та централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

4.15. 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.

Заступник начальника відділу кадрової
роботи діловодства та контролю управління
економіки та фінансів Департаменту

Л.І. Левченко

Додаток 1

до Порядку розгляду звернень громадян в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації (пункт 2.4)



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Дзержинського, 48, м. Запоріжжя, 69063, тел./факс (061) 764-36-86, тел.(061) 764-42-65
 e-mail: uszn@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 03193005

№ _____ На № _____ від _____

П.І.Б.:

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення, яке було надіслано з Адміністрації Президента України за № ____ від _____, одержано та зареєстровано Департаментом соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації за № ____ від _____.

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

Директор Департаменту

підпис

П.І.Б.

Додаток 2

до Порядку розгляду звернень громадян в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації (пункт 2.12)



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Дзержинського, 48, м. Запоріжжя, 69063, тел./факс (061) 764-36-86, тел.(061) 764-42-65
e-mail: uszn@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 03193005

№ _____ На № _____ від _____

П.І.Б.:

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення одержано Департаментом соціального захисту населення 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.

Директор Департаменту

_____ підпис

П.І.Б.

Додаток 3

до Порядку розгляду звернень громадян в Департаменті соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації (пункт 2.12)



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Дзержинського, 48, м. Запоріжжя, 69063, тел./факс (061) 764-36-86, тел.(061) 764-42-65
e-mail: uszn@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 03193005

№ _____

На № _____ від _____

Департамент соціального захисту населення
Закарпатської обласної державної адміністрації

Копія: Міністерство соціальної політики
України

Іванов І.І.
с.Синевир
Межгірський район
Закарпатська область
90041

Надсилаємо заяву гр. Іванова І.І., яка помилково надійшла до Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації з Міністерства соціальної політики України, для розгляду за належністю відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Додаток: на 2 аркушах на першу адресу.

Директор Департаменту

підпис

П.І.Б.