



УКРАЇНА

ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ


РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної державної адміністрації

27.09.2011

747

Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій районній державній адміністрації

ЗАРЕЄСТРОВАНО в <u>Запорізькому районному управлінні юстиції</u> <u>Запорізька область</u> "05" <u>травня</u> 20 <u>11</u> р. за № <u>5/242</u> Керівник органу державної реєстрації  (підпис)

Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановами Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348 «Про затвердження 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» (зі змінами та доповненнями), від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами та доповненнями), розпорядженням голови облдержадміністрації від 31.08.2011 № 357 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації», з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій районній державній адміністрації (додається).

2. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату Запорізької райдержадміністрації Макущенко В.О.

3. Розпорядження набуває чинності з моменту офіційного оприлюднення.

Перший заступник голови
Запорізької районної
державної адміністрації



О. М. Підмогильний

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови
Запорізької районної
державної адміністрації

27.09.2011 № 747

ЗАРЕЄСТРОВАНО В <i>Запорізькому районному управлінні юстиції</i> <i>Запорізької області</i> "05" <i>травня</i> 2011 р. за № <i>5/242</i> Керівник органу державної реєстрації <i>[Підпис]</i> (підпис)

ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян у
Запорізькій районній державній адміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Запорізькій районній державній адміністрації (далі - райдержадміністрація) здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 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 14.04.97 № 348 (зі змінами та доповненнями), Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами та доповненнями).

2. Звернення, що надійшли до райдержадміністрації, реєструються у загальному відділі апарату райдержадміністрації у день надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп загального відділу апарату райдержадміністрації із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

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

3. Облік письмових звернень здійснюється загальним відділом апарату райдержадміністрації в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow». В підсистемі «Звернення громадян» відповідальним працівником

загального відділу апарату райдержадміністрації на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян (Додаток 1).

4. Утримання підсистеми «Звернення громадян» у належному робочому стані забезпечується керівником апарату райдержадміністрації.

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

6. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, голова райдержадміністрації 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 юридичним відділом апарату райдержадміністрації.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, райдержадміністрацією не розглядаються, про що загальний відділ апарату райдержадміністрації повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до райдержадміністрації (Додаток 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.

8. Проекти резолюцій щодо розгляду звернень готує відповідальний працівник загального відділу апарату райдержадміністрації та передає екземпляр картки звернень громадян у друкованому вигляді (реєстраційно-контрольна картка) разом з матеріалами відповідних звернень на розгляд голові райдержадміністрації, під час його відсутності (хвороби, відпустки) – першому заступнику голови райдержадміністрації.

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

10. Голова райдержадміністрації, у разі його відсутності перший заступник голови райдержадміністрації, розглядає та підписує проект резолюції щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд та несе особисту відповідальність за дотримання вищезазначеного терміну. Після розгляду звернення протягом робочого дня передаються до загального відділу апарату райдержадміністрації.

11. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень райдержадміністрації, пересилаються за належністю в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до райдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення (Додаток 3).

Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до органу, до компетенції якого відноситься розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до Запорізької райдержадміністрації (Додаток 4) підписує керівник апарату райдержадміністрації.

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

12. Підготовку матеріалів для відправки звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій голови, у разі його відсутності першого заступника голови райдержадміністрації, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює загальний відділ апарату райдержадміністрації. Термін розгляду зазначається у реєстраційній картці підсистеми «Звернення громадян».

13. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації систематично вживають необхідних заходів щодо скорочення фактичних термінів розгляду звернень в структурних підрозділах, які вони очолюють.

14. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в райдержадміністрації, якщо в резолюції відповідного керівника райдержадміністрації, що розглядав звернення, надано доручення поінформувати про результати розгляду звернення райдержадміністрацію або цього керівника особисто.

15. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в райдержадміністрації, письмова відповідь заявникам надається за підписом голови райдержадміністрації, а у разі його відсутності – першого заступника голови райдержадміністрації, з обов'язковим візуванням першого заступника, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації, згідно функціональному розподілу обов'язків, та керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань, якщо інше не передбачено дорученням відповідного керівника райдержадміністрації.

16. За результатами розгляду звернень відповідь заявникам та проекти інформацій до Запорізької облдержадміністрації, інших центральних органів виконавчої влади, готуються керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та відділів апарату райдержадміністрації згідно із резолюцією, візуються першим заступником, заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації, згідно функціональному розподілу обов'язків, виключно за підписом голови райдержадміністрації, а у разі його відсутності – першого заступника голови райдержадміністрації, та передаються загальному відділу апарату райдержадміністрації.

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».

18. У разі необхідності продовження терміну розгляду звернення, за згодою посадової особи, що надала доручення щодо розгляду звернення, відповідальним виконавцем надсилається повідомлення заявнику до закінчення основного терміну розгляду звернення.

19. 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.

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.

21. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до загального відділу апарату райдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

22. 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.

Керівник апарату Запорізької
райдержадміністрації



В.О. Макущенко

Додаток 1

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Запорізькій
районній державній
адміністрації

Стор. 1

[ЗГ] Звернення громадян 2014 ([ЗГ] Звернення громадян)

Картка звернень громадян

Прізвище, ініціали	Стать	Індекс документа	[ЗГ] Звернення	1
Район	Адреса			2
Дата надходження	Куратор			3
Термін виконання	Форма звернення			4
Категорія заявника	Вид звернення			5
Документ кор.	Чисельність осіб	1		
Кореспондент	Контроль			
Дата кор.	Номер кор.	Контроль ОДА		
Зміст звернення				
Кільк. питань у зверненні	1	Характер звернення		
		Повторність		

OK Скасувати

Стор. 2

[ЗГ] Звернення громадян 2011 ([ЗГ] Звернення громадян)

Картка звернень громадян

Дата передачі	Кому доведено	Посада	Дата повернення
ДРВ1			
ДРВ2			
ДРВ3			

Резолюція

Дата виконання Результат розгляду

Якість відповіді Обґрунтованість

Примітка

Короткий зміст питання 1

Питання №1 Тематика 1

Відповідальний виконавець 1 Результат 1

Термін виконання 1.1 Дата надання відповіді 1

OK Скасувати

Стор. 3

[ЗГ] Звернення громадян 2011 ([ЗГ] Звернення громадян)

Картка звернень громадян

Короткий зміст питання 2		1
Питання №2 Тематика 2 <input type="text"/>		2
Відповідальний виконавець 2 <input type="text"/> Результат 2 <input type="text"/>		3
Термін виконання 2.1 <input type="text"/> Дата надання відповіді 2 <input type="text"/>		4
Короткий зміст питання 3		5
Питання №3 Тематика 3 <input type="text"/>		
Відповідальний виконавець 3 <input type="text"/> Результат 3 <input type="text"/>		
Термін виконання 3.1 <input type="text"/> Дата надання відповіді 3 <input type="text"/>		
Короткий зміст питання 4		
Питання №4 Тематика 4 <input type="text"/>		
Відповідальний виконавець 4 <input type="text"/> Результат 4 <input type="text"/>		
Термін виконання 4.1 <input type="text"/> Дата надання відповіді 4 <input type="text"/>		

OK Скасувати

Стор. 4

[ЗГ] Звернення громадян 2011 ([ЗГ] Звернення громадян)

Картка звернень громадян

Короткий зміст питання 5	1
Питання №5 Тематика 5	2
Відповідальний виконавець 5	3
Термін виконання 5.1	4
Дата надання відповіді 5	5
Результат 5	

Короткий зміст питання 6	1
Питання №6 Тематика 6	2
Відповідальний виконавець 6	3
Термін виконання 6.1	4
Дата надання відповіді 6	5
Результат 6	

Короткий зміст питання 7	1
Питання №7 Тематика 7	2
Відповідальний виконавець 7	3
Термін виконання 7.1	4
Дата надання відповіді 7	5
Результат 7	

OK Скасувати

Стор. 5

[ЗГ] Звернення громадян 2011 ([ЗГ] Звернення громадян)

Картка звернень громадян

МАРШРУТ ЗВЕРНЕННЯ	Дата направлення	Кому направлено	Планова дата повернення	Фактична дата повернення	Примітка
D1					
D2					
D3					
D4					
D5					
D6					
D7					
D8					
D9					
D10					
D11					

OK Скасувати

Додаток 2

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Запорізькій
районній державній адміністрації



У К Р А Ї Н А

ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

вул. Істоміна, 8, м. Запоріжжя, 69089, тел/факс (061) 278-50-34, тел. 224-80-70
e-mail: zpadm@zp.ukrtel.net

ПІБ

адреса

Повідомляємо, що Ваше звернення, яке було надіслано з Запорізької обласної державної адміністрації за № _____ від _____, одержано та зареєстровано Запорізькою райдержадміністрацією за № ____ від _____.

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

Перший заступник голови
райдержадміністрації

О. М. Підмогильний

Додаток 3

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Запорізькій
районній державній адміністрації



У К Р А І Н А

ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

вул. Істоміна, 8, м. Запоріжжя, 69089, тел/факс (061) 278-50-34, тел. 224-80-70
e-mail: zpadm@zr.ukrtel.net

№

ПІБ

адреса

Повідомляємо, що Ваше звернення одержано Запорізькою райдержадміністрацією і, відповідно до ч. 3 ст. 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано до _____ для розгляду в межах компетенції та надання Вам відповіді.

Перший заступник голови
райдержадміністрації

О.М. Підмогильний

Додаток 4

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Запорізькій
районній державній
адміністрації



У К Р А І Н А

ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

вул. Істоміна, 8, м. Запоріжжя, 69089, тел/факс (061) 278-50-34, тел. 224-80-70
e-mail: zpadm@zr.ukrtel.net

На № _____	№ _____	Заводська
_____	від _____	райадміністрація

Копія: Запорізька обласна
державна адміністрація

Воленюк Т.А.,
пр. Леніна, 67, 56
м. Запоржжя

Надсилаємо заяву гр. .Воленюк Т.А., яка помилково надійшла до
Запорізької райдержадміністрації з Запорізької облдержадміністрації, для
розгляду за належністю.

Додаток: на 2 аркушах на першу адресу.

Перший заступник голови
райдержадміністрації

О.М. Підмогильний