

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
обласної ради
07.02.2014 № 20-р

ПОРЯДОК

роботи із зверненнями громадян у Запорізькій обласній раді
(виконавчому апараті обласної ради)

1. Загальні положення

1.1. Порядок роботи із зверненнями громадян у Запорізькій обласній раді (виконавчому апараті обласної ради) (далі – Порядок) регламентує питання організації роботи із зверненнями громадян та особистого прийому посадовими особами, визначає організаційні засади приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також контроль за виконанням доручень, наданих за результатами розгляду.

1.2. Цей Порядок розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян», 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», від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 19.01.2011 № 26 «Про внесення зміни до пункту 2 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», 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».

1.3. Працівники виконавчого апарату Запорізької обласної ради при розгляді звернень громадян та організації їх особистого прийому керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, іншими нормативно-правовими актами з питань роботи із зверненнями громадян та цим Порядком.

1.4. Діловодство за зверненнями громадян в Запорізькій обласній раді ведеться окремо від загального діловодства та покладається на заступника начальника управління із загальних питань та матеріально-технічного забезпечення діяльності ради виконавчого апарату обласної ради та на відділ документування, контролю за виконанням документів, звернень громадян та публічної інформації управління із загальних питань та матеріально-технічного забезпечення діяльності ради виконавчого апарату обласної ради (далі – відділ).

1.5. Відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе керівництво обласної ради.

2. Реєстрація, облік та розгляд звернень громадян

2.1. У обласній раді ведеться робота з письмовими зверненнями, які передані громадянином особисто чи надіслані поштою, та усними, які викладені громадянином та записані посадовою особою на особистому прийомі.

2.2. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги громадян (далі - звернення громадян), які надходять до обласної ради, приймаються відділом управління із загальних питань та матеріально-технічного забезпечення діяльності ради виконавчого апарату обласної ради.

У разі надходження звернень громадян безпосередньо до управлінь та відділів виконавчого апарату обласної ради вони повинні бути передані для реєстрації до відділу.

2.3. Звернення громадян, адресовані депутатам Запорізької обласної ради, не реєструються і надсилаються за поштовими адресами депутатів.

2.4. Організацію роботи із зверненнями громадян у обласній раді забезпечує заступник начальника управління із загальних питань та матеріально-технічного забезпечення діяльності ради виконавчого апарату обласної ради або (за його відсутності) головний спеціаліст відділу :

реєструє їх в день надходження в автоматизованій системі документообігу «ОРТІМА»;

визначає вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»;

перевіряє на відповідність вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян»;

визначає звернення, які не підлягають розгляду відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян»;

передає звернення на розгляд голові обласної ради, першому заступнику голови ради через їх радників, помічників або інших працівників виконавчого апарату, які готують документи для розгляду керівництвом обласної ради;

пересилає за резолюцією керівництва обласної ради звернення за належністю протягом п'яти днів, якщо питання, порушені в них, не належать до повноважень обласної ради, про що повідомляє автора звернення;

передає негайно на розгляд голові ради, першому заступникові голови ради звернення громадян, які вимагають негайного реагування (попередження про загрозу життю автора листа чи інших осіб, небезпечну для суспільства акцію тощо);

здійснює діловодний контроль за виконанням доручень, наданих головою ради, першим заступником голови ради;

формує справу, яка містить звернення громадянина, додатки до нього, копії супровідних листів, відповідей заявнику, службові записки, а також листи установ, організацій тощо (відповідальних виконавців), які надійшли за результатами розгляду звернення;

узагальнює дані про звернення громадян та готує доповідні записки про стан роботи із зверненнями громадян у Запорізькій обласній раді, надсилає форми статистичної звітності до Відділу з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України.

2.5. Кожне звернення реєструється шляхом присвоєння йому реєстраційного індексу, який включає в себе позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень.

Реєстраційний індекс складається з коду міста (району), початкової літери прізвища заявника (для колективних – Ко, для анонімних – Б/П), порядкового реєстраційного номера з початку року, коду виду надходження документа.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються в реєстраційно-контрольній картці та у реєстраційному штампі, який проставляється на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному місці, крім місця, призначеного для підшивки звернення до справи.

2.6. Під час реєстрації звернень громадян до реєстраційно-контрольної картки обов'язково вносяться:

дата надходження звернення;
прізвище, ім'я, по батькові заявника;
тип звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга);
подано окремою особою чи групою осіб (індивідуальне, колективне);
надійшло вперше чи повторно, поштою або на особистому прийомі;
соціальний стан заявника;
адреса заявника;
короткий зміст та індекси порушених питань згідно з класифікатором;
зміст і дата резолюції;
виконавець;
термін виконання;
дані про вихідні листи, наслідки вирішення питання.

2.7. Радник (помічник) голови ради, помічник першого заступника голови ради, або інші працівники виконавчого апарату, які готують документи для розгляду керівництвом обласної ради, яким передаються звернення після реєстрації, вивчають його та готують проект резолюції з дорученням відповідним структурним підрозділам виконавчого апарату, посадовим особам щодо вирішення питань, які містяться у зверненні.

Якщо у зверненні міститься питання, що не належить до повноважень обласної ради, радником чи помічником визначається належний орган чи посадова особа й готується супровідний лист за підписом голови ради, першого заступника голови ради, який передається відділу для реєстрації та пересилки за належністю.

2.8. З резолюцією голови ради, першого заступника голови ради звернення повертається до заступника начальника управління із загальних питань та матеріально-технічного забезпечення діяльності ради виконавчого апарату обласної ради або працівника відділу, який заносить зміст доручення в автоматизовану систему документообігу «ОРТІМА».

2.9. За резолюцією керівництва обласної ради звернення передаються на виконання у структурні підрозділи виконавчого апарату або надсилаються іншим відповідальним виконавцям (обласній державній адміністрації, її управлінням, установам, організаціям, районним та міським радам, депутатам обласної ради тощо).

Направляти звернення громадян для розгляду тим органам чи посадовим особам, дії яких оскаржуються, забороняється.

2.10. Структурні підрозділи та посадові особи виконавчого апарату обласної ради, депутати обласної ради, яким головою ради, першим

заступником голови ради доручено розгляд звернення, зобов'язані детально вивчити його, у разі потреби здійснити перевірки викладених у ньому обставин, вжити необхідних заходів для вирішення порушених автором звернення питань.

2.11. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

На будь-яке письмове звернення громадянина повинна бути надана письмова відповідь.

2.12. Рішення про відмову в задоволенні клопотань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство та викладенням мотивів, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

2.13. Ознайомлення із зверненнями громадян осіб, які їх безпосередньо не стосуються, а також розголошення відомостей із звернень громадян стороннім особам не дозволяється.

3. Терміни розгляду звернень громадян

3.1. Звернення громадян 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 виконавчим апаратом обласної ради.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, головою обласної ради, першим заступником голови ради встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. У такому разі загальний термін вирішення питань, порушених у зверненнях, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено.

3.2. Звернення громадян, які оформлені з порушенням вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (відсутній підпис (підписи), не викладена суть порушеного питання тощо), повертаються заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.3. Якщо питання, порушені в зверненні, не відносяться до повноважень обласної ради, воно в термін не більше п'яти днів пересилається

за належністю відповідному органу чи посадовій особі з супровідним листом, про що повідомляється громадянину, який є автором звернення.

3.4. Звернення громадян, в яких не зазначені прізвище, ім'я, по батькові заявника, адреса його проживання, а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними. Такі звернення реєструються, передаються до справи і подальша робота з ними не ведеться.

4. Забезпечення контролю за розглядом звернень громадян

4.1. Усі звернення громадян, які надходять до обласної ради підлягають контролю.

Голова обласної ради здійснює особистий контроль розгляду звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

4.2. Контроль за виконанням доручень, наданих головою обласної ради, першим заступником голови обласної ради щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян та під час особистого прийому, здійснює заступник начальника управління із загальних питань та матеріально-технічного забезпечення діяльності ради виконавчого апарату обласної ради та відділ.

За 3 дні відділ з питань протокольної роботи попереджає виконавців про закінчення терміну розгляду звернення.

4.3. Звернення, на які даються проміжні відповіді та інформація, з контролю не знімаються.

4.4. Звернення знімається з контролю після вжиття заходів щодо порушених у зверненні питань.

Якщо питання, порушені у зверненні, не виконані з об'єктивних причин у встановлений термін, виконавець може подовжити строк виконання.

У такому разі готується службова записка з обґрунтуванням необхідності подовження терміну розгляду звернення громадян.

Голова обласної ради, перший заступник голови ради подовжують термін розгляду звернень громадян, про що письмово повідомляється заявникові.

5. Особистий прийом громадян у Запорізькій обласній раді

5.1. Особистий прийом громадян у Запорізькій обласній раді здійснюється головою обласної ради, першим заступником голови ради, керуючим справами виконавчого апарату та керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради відповідно до графіка прийому громадян, затвердженого розпорядженням голови ради.

Графік прийому громадян оприлюднюється в друкованому органі обласної ради – газеті «Запорізька правда» та розміщується на веб-сайті Запорізької обласної ради.

5.2. Голова обласної ради, перший заступник голови ради під час особистого прийому можуть залучати до вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, керівників структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради, депутатів обласної ради, інших посадових осіб.

5.3. Посадова особа, що здійснює особистий прийом, повинна забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем за зверненнями жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

5.4. Посадова особа в межах компетенції може прийняти рішення:

задовольнити прохання чи вимогу під час прийому;

відмовити в задоволенні прохання, повідомляючи мотив відмови та порядок оскарження такого рішення;

прийняти письмову заяву і пояснити причини неможливості розв'язання питання під час особистого прийому.

5.5. Особистий прийом громадян у обласній раді здійснюється без переднього запису. Радник (помічник) голови ради, помічник першого заступника голови ради або інші працівники виконавчого апарату можуть попередньо складати списки громадян, що виявили бажання записатися на прийом до керівництва обласної ради.

5.6. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються.

5.7. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості, вирішуються під час особистого прийому. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що і письмове звернення. Про результати розгляду заявнику повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

5.8. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції обласної ради, посадова особа, яка проводить прийом, роз'яснює заявнику, до якого органу виконавчої влади чи місцевого самоврядування йому необхідно звернутися.

6. Узагальнення, аналіз звернень громадян

6.1. Звернення громадян мають систематично, але не менше одного разу на півріччя, узагальнюватися й аналізуватися.

6.2. Звіт про стан роботи із зверненнями громадян повинен готуватися у порівнянні з аналогічними періодами минулих років.

6.3. За результатами узагальнення, аналізу складається доповідна записка, яка повинна містити такі відомості:

статистичні дані щодо кількості звернень громадян за звітний період;

основні питання, які порушуються у зверненнях;

категорії заявників;

дані про здійснений особистий прийом громадян керівництвом обласної ради;

результати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян.