



**ВАСИЛІВСЬКА РАЙОННА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної ради**

13.04.2021 р.

№ 51-р

Про Порядок роботи із зверненнями громадян у виконавчому апараті Василівської районної ради Запорізької області

Відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», 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», постановами Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», 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», від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян, з метою організації роботи зі зверненнями громадян **ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок роботи із зверненнями громадян у виконавчому апараті Василівської районної ради Запорізької області, що додається.

2. Визначити відповідальну особу з питань роботи із зверненнями громадян у виконавчому апараті районної ради **КАРПЕНКО Ольгу Іванівну** - головного спеціаліста відділу забезпечення діяльності ради виконавчого апарату районної ради.

3. Відділу забезпечення діяльності ради виконавчого апарату районної ради забезпечити розміщення на веб – сайті районної ради інформації про

відповідальну особу з питань роботи із зверненнями громадян та Порядок роботи із зверненнями громадян.

4. Визначити таким, що втратило чинність розпорядження голови районної ради від 16.10.2015 № 103-р «Про Порядок роботи із зверненнями громадян у виконавчому апараті Василівської районної ради Запорізької області».

5. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на заступника голови районної ради ДЖУГАН Н.В.

Голова

Олена ЗДОР

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
районної ради
13.04.2021 р. № 51-р

ПОРЯДОК роботи із зверненнями громадян у виконавчому апараті Василівської районної ради Запорізької області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок роботи із зверненнями громадян у виконавчому апараті Василівської районної ради Запорізької області (далі-Порядок) регламентує питання організації роботи із зверненнями громадян та особистого прийому посадовими особами, визначає організаційні засади приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналіз звернень громадян, а також контроль за виконанням доручень, наданих за результатами розгляду.

1.2. Цей Порядок розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян», Законом України від 02.07.2015 №577-VIII «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», постановами Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами та доповненнями) «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 Василівської районної ради при розгляді звернень громадян та організації їх особистого прийому керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», 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 14.04.1997 № 348,

іншими нормативно-правовими актами з питань роботи із зверненнями громадян та цим Порядком.

1.4. Діловодство зі зверненнями громадян в Василівській районній раді ведеться окремо від загального діловодства та покладається на посадову особу відповідальну за контроль виконання документів, звернень громадян та публічної інформації (далі - відповідальна особа).

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

1.6. Відділу забезпечення діяльності ради виконавчого апарату районної ради після прийняття Кабінетом Міністрів України нормативно-правових актів, необхідних для реалізації Закону України «Про звернення громадян» приводити у відповідність до вимог чинного законодавства власні розпорядчі документи.

2. РЕЄСТРАЦІЯ ТА ОБЛІК ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. У районній раді ведеться робота з письмовими та електронними зверненнями, які передані громадянином особисто чи надіслані поштою, а також надісланими з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, та усними, які викладені громадянином та записані посадовою особою на особистому прийомі або по телефону.

2.2. Пропозиції (зауваження, заяви, клопотання) і скарги громадян (далі – звернення громадян), які надходять до районної ради, приймаються відповідальною особою виконавчого апарату районної ради.

2.3. Організацію роботи із зверненнями громадян у районній раді забезпечує відповідальна особа виконавчого апарату районної ради:

- реєструє їх в день надходження в журналі реєстрації скарг та звернень громадян;
- 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 районної ради, заступнику голови районної ради;
- пересилає за резолюцією керівництва районної ради звернення за належністю протягом п'яти днів, якщо питання, порушені в них, не належать до повноважень районної ради, про що повідомляє автора звернення;
- передає негайно на розгляд голові ради, заступнику голови ради звернення громадян, які вимагають негайного реагування (попередження про

загрозу життю автора листа чи інших осіб, небезпечну для суспільства акцією тощо);

- здійснює діловодний контроль за виконанням доручень пов'язаних з розглядом звернення, наданих головою ради, 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 Василівській районній раді, надсилає форми статистичної звітності до виконавчого апарату Запорізької обласної ради.

2.4. 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 (селища, села), 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 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.

2.5. Під час реєстрації звернень громадян до журналу реєстрації скарг та звернень громадян обов'язково вносяться:

- дата надходження звернення;
- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- тип звернення (пропозиція(зауваження), заява (клопотання) чи скарга);
- подано окремо особою чи групою осіб (індивідуальне, колективне);
- надійшло вперше чи повторно, поштою або на особистому прийомі;
- соціальний стан заявника;
- адреса заявника, електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку;
- короткий зміст ті індекси порушених питань згідно з класифікатором;
- зміст і дата резолюції;
- виконавець;
- термін виконання;
- дані про вихідні листи, наслідки вирішення питання.

2.6. Голова районної ради, заступник голови районної ради, яким передаються звернення після реєстрації, вивчають його та готують проєкт резолюції з дорученням посадовим особам щодо вирішення питань, які містяться у зверненні.

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

2.7. Посадові особи виконавчого апарату районної ради, яким 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 (створення комісій з залученням депутатів районної ради, спеціалістів інших управлінь та організацій за згодою).

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

2.8. 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.

2.9. 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 районної ради.

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

У такому разі спеціалістом якому доручено розгляд звернення готується службова записка з обґрунтуванням необхідності подовження терміну розгляду звернення громадян.

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

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено.

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 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 надісланні електронного звернення не вимагається.

3.3. Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

3.4. Якщо питання, порушені в зверненні, не відносяться до повноважень районної 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.

3.5. 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 роботи з ними не ведеться.

4. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНРОЛЮ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

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

Голова районної 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 районної ради, заступником голови районної ради щодо вирішення питань порушених у зверненнях громадян та під час особистого прийому, здійснює відповідальна особа виконавчого апарату районної ради.

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

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

5. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН У РАЙОННІЙ РАДІ

5.1. Особистий прийом громадян у Василівській районній раді здійснюється головою районної ради, заступником голови районної ради відповідно до графіка прийому громадян, затвердженого розпорядженням голови ради.

Графік прийому громадян розміщується на веб-сайті Василівської районної ради.

5.2. Голова районної ради, заступник голови ради під час особистого прийому можуть залучати до вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, керівників відділів виконавчого апарату районної ради та районної державної адміністрації, депутатів районної ради, інших посадових осіб.

5.3. Посадова особа, першочергово здійснює прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня». Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни й праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, 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 районній раді здійснюється без попереднього запису. Працівники виконавчого апарату можуть попередньо скласти списки громадян, що виявили бажання записатися на прийом до керівника районної ради.

5.6. Усі звернення прийняті на особистому прийомі або по телефону 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 районної 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, 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 районної ради;
- результати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян.

Заступник голови

Наталія ДЖУГАН