



УКРАЇНА
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ РАДИ

12.04.2016 16р

№
м. Маріуполь

Про затвердження порядку розгляду
звернень громадян в Донецькій
обласній раді

Керуючись 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 (із змінами), статтею 55 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити порядок розгляду звернень громадян в Донецькій обласній раді (далі – Порядок), що додається.
2. Керівникам структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради забезпечити дотримання Порядку при підготовці документів та організації діловодства за зверненнями громадян.
3. Координацію роботи щодо дотримання структурними підрозділами виконавчого апарату обласної ради вимог, передбачених Порядком, покласти на управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради.
4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого апарату обласної ради.

В.о. голови обласної ради

І.Г. Коваль

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
обласної ради
12.04.2016 № 16р

ПОРЯДОК розгляду звернень громадян в Донецькій обласній раді

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблено у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

1.2. Вказаний Порядок встановлює єдиний для Донецької обласної ради та її виконавчого апарату порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду звернень громадян та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, виконанням доручень керівництва обласної ради та власних зобов'язань виконавців стосовно розв'язання порушених у цих зверненнях питань, наданням відповідей заявникам.

1.3. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян».

1.4. Звернення про надання громадянам безоплатної правової допомоги розглядаються у порядку, встановленому Законом України «Про безоплатну правову допомогу».

2. Прийом, облік та реєстрація звернень громадян

2.1. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.

2.2. Прийом, облік та реєстрація звернень громадян, що надійшли безпосередньо від громадян (особисто або через уповноважених осіб, чий повноваження оформлені у встановленому законом порядку) або через органи влади вищого рівня, від інших органів, установ, організацій, а також електронних звернень здійснюється відділом з питань звернень громадян, архівної роботи та документального забезпечення управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради.

2.3. 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.

2.4. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку звернення централізовано реєструються у день їх надходження (а у разі надходження електронного звернення у неробочий день та час – наступного після нього робочого дня) співробітником відділу з питань звернень громадян, архівної роботи та документального забезпечення управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради, на якого покладені відповідні обов'язки.

2.5. Автоматизована реєстрація звернень громадян здійснюється з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

2.6. При надходженні звернень від органів влади вищого рівня або від інших органів, установ, організацій у відповідній графі реєстраційної форми вказується адресат та номер і дата супровідного листа. При цьому термін виконання звернення визначається з урахуванням контрольної дати, якщо вона вказана у супровідному листі.

2.7. Реєстраційний індекс звернення зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс звернення в обласній раді складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, що надійшло, реєстраційного номера міста обласного значення або району області, в якому мешкає заявник, та номера за формою надходження згідно з класифікатором звернень громадян, наприклад, Р-0001-16-1.1.

2.8. У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки зазначається реєстраційний індекс першого звернення. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд обласної ради (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

2.9. На вимогу громадянина, який подав звернення до обласної ради, на першому аркуші копії звернення (у разі її наявності) проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянину.

2.10. Електронні звернення приймаються на офіційну електронну адресу обласної ради dos.2014.dos@gmail.com. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на офіційну електронну адресу обласної ради.

У разі, коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

Електронне звернення перед реєстрацією обов'язково роздруковується на папері.

3. Розгляд звернень керівництвом обласної ради

3.1. Усі звернення громадян, що надходять на адресу обласної ради, після реєстрації співробітником відділу з питань звернень громадян, архівної роботи та документального забезпечення управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради, на якого покладені відповідні обов'язки, передаються на розгляд керівництву обласної ради.

3.2. Звернення, розгляд яких не входить до компетенції обласної ради, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» пересилаються за належністю не пізніше, ніж у п'ятиденний строк з дати надходження з повідомленням про це заявника.

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

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3.3. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін до 10 днів з моменту його надходження. Копія звернення залишається в управлінні з загальних питань виконавчого апарату обласної ради.

3.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, на підставі статті 8 Закону України «Про звернення громадян» вважається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом обласної ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3.5. Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються головою обласної ради особисто.

3.6. У разі необхідності, керівники обласної ради можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання, залучати до розгляду звернення міських голів, голів районних рад та райдержадміністрацій, керівників облдержадміністрації, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, інших органів, установ, організацій, до компетенції яких входить вирішення порушених питань.

3.7. Після підписання керівником обласної ради резолюцій, звернення повертаються до управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради. Співробітник відділу з питань звернень громадян, архівної роботи та документального забезпечення управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради, на якого покладені відповідні обов'язки, розсилає копії звернень громадян виконавцям, зазначеним у резолюціях.

3.8. На підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян» 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, керівник обласної ради встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4. Контроль за дотриманням термінів, виконанням доручень та зобов'язань щодо розгляду звернень громадян

4.1. Безпосередній контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян здійснює співробітник відділу з питань звернень

громадян, архівної роботи та документального забезпечення управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради, на якого покладені відповідні обов'язки.

4.2. Звернення, на які надаються лише попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозицій, заяв і скарг.

4.3. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймає той керівник обласної ради, який приймав рішення про постановку на контроль, або посадова особа, яка виконує його обов'язки. У випадку необхідності подовження терміну розгляду звернення інформація передається керівникові для ознайомлення, погодження продовження терміну та/або надання додаткового доручення, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4.4. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається у співробітника відділу з питань звернень громадян, архівної роботи та документального забезпечення управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради, на якого покладені відповідні обов'язки. Кожне контрольне звернення з усіма документами щодо його розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів. Забороняється підшивати до справ невирішені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

5. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам

5.1. Виконавці за зверненнями громадян зобов'язані письмово повідомляти громадянина про результати розгляду його письмового звернення і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою – повинні роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

5.2. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією керівництва обласної ради узагальнену відповідь або проект відповіді заявнику та проект інформації органу влади вищого рівня, яким встановлено контроль за зверненням. При цьому інші виконавці в обов'язковому порядку не пізніше ніж за три дні до настання контрольного терміну надають проекти відповідей для опрацювання першому виконавцю.

5.3. Відповідь за результатами розгляду звернень з питань, що належать до компетенції обласної ради, в обов'язковому порядку надається за підписом того керівника обласної ради, який розглядав звернення, або посадової особи, яка виконує його обов'язки.

5.4. За дорученням керівника обласної ради письмова відповідь заявнику за результатами розгляду звернення може надаватися за підписом керівника органу, якому доручено розгляд звернення та до повноважень якого входить вирішення порушених у зверненнях питань.

5.5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам несуть виконавці, визначені згідно з резолюціями керівництва обласної ради.

5.6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Питання, порушене у зверненні, вважається вирішеним, якщо відновлені порушені права громадянина, задоволено прохання, усунені розкриті недоліки, впроваджено пропозицію, роз'яснено або відмовлено на законній підставі. Відповідь заявнику повинна бути конкретною, обґрунтованою і охоплювати всі питання, порушені у зверненні.

5.7. Підписані керівництвом обласної ради відповіді заявникам передаються до управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення.

6. Аналіз і узагальнення звернень громадян

6.1. Управління з загальних питань виконавчого апарату обласної ради щороку до 15 січня готує голові обласної ради аналітичну довідку про роботу зі зверненнями громадян в обласній раді.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

В.о. голови обласної ради

І.Г. Коваль