

Порядок розгляду письмових звернень

02 травня 2017 року, 13:59

[Звернення та прийом громадян](#) [Одеська область та ОДА](#)

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням голови

обласної державної адміністрації

20.09.2010 № 852/А-2010

(у редакції розпорядження голови обласної державної адміністрації

06.06.2014 № 466/А-2014)

Положення

про порядок розгляду письмових звернень громадян в Одеській обласній державній адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Положення визначає організаційні засади приймання, реєстрації, проходження та розгляду письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян (далі - звернення громадян) в Одеській обласній державній адміністрації (далі - облдержадміністрація).

1.2. Положення розроблено згідно з Законом України «Про звернення громадян», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №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» (далі - Інструкція), Указом Президента України від 7 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».

1.3. В облдержадміністрації функціонує централізована комп'ютерна система діловодства, при якій всі операції, пов'язані з проходженням звернень громадян, інформація про них накопичуються у комп'ютерній базі даних.

Інформація про реєстрацію, проходження та облік звернень громадян також фіксується в обліковій контрольній картотечі, яка зберігається у відділі роботи зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (далі –Відділ).

1.4. Усі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на адресу облдержадміністрації, після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у Відділі, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.

1.5. Відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян в апараті облдержадміністрації покладається на заступника голови - керівника апарату Одеської обласної державної адміністрації, в управліннях, інших структурних підрозділах, що входять до її складу, - на їхніх керівників.

1.6. Ведення діловодства зі зверненнями громадян в апараті облдержадміністрації здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та покладається на Відділ.

2. Приймання і реєстрація письмових звернень громадян

2.1. Письмові звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

2.2. Письмові звернення громадян, що надійшли до облдержадміністрації, отримує Відділ, працівники якого:

- реєструють їх у день надходження в автоматизованій комп'ютерній програмі реєстрації звернень громадян облдержадміністрації відповідно до вимог Інструкції;
- на вимогу громадянина, який особисто подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляють штамп із зазначенням назви обласної державної адміністрації, дати надходження та вхідного номера звернення. Таку копію повертають громадянину;
- визначають вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України „Про звернення громадян”;
- перевіряють їх на відповідність вимогам статей 5, 7 та 8 Закону України “Про звернення громадян”.

Звернення, оформлене без дотримання вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» (якщо не зазначено прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або без дати, не викладено суть порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 5 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні Відділу.

Відповідь заявнику з роз'ясненнями вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» надає Відділ.

3. Розгляд письмових звернень громадян

3.1. Голова облдержадміністрації, а в разі його відсутності – заступник, на якого покладено виконання обов'язків голови облдержадміністрації, особисто розглядає звернення героїв Радянського Союзу, героїв України, героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, звернення, що надійшли на розгляд облдержадміністрації за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України, Голови Верховної Ради України, народних депутатів України.

Резолюції щодо розгляду таких звернень готує Відділ.

3.2. У разі надання доручення щодо розгляду звернення громадян кільком виконавцям узагальнену відповідь на звернення готує перший виконавець, зазначений у резолюції, якщо не визначено іншого.

Інформації на узагальнення співвиконавці надають головному виконавцю, в копії – Відділу не менш, ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення.

3.3. У разі, якщо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, не належить до повноважень облдержадміністрації, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п'яти днів з дня надходження до облдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Звернення направляється визначеному органу супровідним листом Відділу з повідомленням заявника.

3.4. Звернення громадян, розгляд порушених питань в яких належить до компетенції облдержадміністрації, не пізніше, ніж на другий день після реєстрації направляються Відділом структурному підрозділу облдержадміністрації, апарату облдержадміністрації із зазначенням строку для підготовки проекту відповіді заявнику за підписом першого заступника, заступників голови, заступника голови-керівника апарату облдержадміністрації відповідно до функціональних обов'язків.

Звернення направляється Відділом разом із матеріалами попередніх звернень у разі, якщо листування із зазначених питань вже здійснювалось, а відповідний структурний підрозділ визначений виконавцем вперше.

3.5. Якщо виконавець вважає, що розгляд отриманого звернення громадян не належить до його компетенції, він не пізніше ніж за 2 дні після отримання повертає до Відділу оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності зняття питання з контролю.

Після повернення звернення Відділ направляє матеріали розгляду даного звернення:

- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції іншого структурного підрозділу облдержадміністрації – безпосередньо виконавцю;
- якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції територіальних підрозділів центральних органів влади – за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян».

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

3.7. Звернення, що містять скаргу громадян на дії посадових осіб обласної або районних державних адміністрацій, надаються Відділом на розгляд керівництву облдержадміністрації відповідно до компетенції.

3.8. Звернення громадян, розгляд яких пов'язаний з виданням головою облдержадміністрації розпорядження, направляються виконавцям з резолюцією голови облдержадміністрації такого змісту: «Прошу опрацювати, підготувати відповідь заявнику, а у разі потреби - проект розпорядження» (із зазначенням строку виконання).

3.9. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, голова облдержадміністрації згідно з чинним законодавством може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання за підписом голови облдержадміністрації готується Відділом.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, облдержадміністрацією не розглядаються.

4. Підготовка відповідей на письмові звернення громадян

4.1. Проекти відповідей щодо розгляду звернень громадян готуються структурними підрозділами облдержадміністрації в такому порядку:

- Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, народним депутатам України, героям Радянського Союзу, героям України, героям Соціалістичної Праці, інвалідам Великої Вітчизняної війни – за підписом голови облдержадміністрації (у разі його відсутності – виконуючим його обов'язки) із зазначенням віз, прізвища, імені, по батькові першого заступника, заступника голови - керівника апарату, заступників голови облдержадміністрації відповідно до розподілу обов'язків, виконавця, начальника структурного підрозділу, якому доручено виконання документа, і працівника відділу розпорядчих документів та доступу до публічної інформації управління діловодства та контролю апарату облдержадміністрації;
- -Адміністрації Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради України, заявникам - за підписом першого заступника, заступника голови - керівника апарату, заступників голови облдержадміністрації відповідно до розподілу обов'язків із зазначенням віз, прізвища, імені, по батькові виконавця, начальника структурного підрозділу, якому доручено виконання документа, і працівника відділу розпорядчих документів та доступу до публічної інформації управління діловодства та контролю апарату облдержадміністрації.

4.2. Структурні підрозділи облдержадміністрації та апарат облдержадміністрації у процесі виконання покладених на нього завдань щодо розгляду звернень громадян взаємодіють із районними державними адміністраціями, міськими радами міст обласного значення, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади, організаціями, підприємствами, установами, отримують від них інформацію та використовують її під час підготовки відповідей на звернення громадян.

Отримана від зазначених суб'єктів інформація надається виконавцем разом зі зверненням до Відділу.

5. Контроль та відповідальність за розгляд звернень громадян

5.1. Контролю голови, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації за вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян, підлягають:

- заяви, скарги і пропозиції громадян, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади;
- звернення, у резолюціях голови, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації або у супровідному листі Відділу щодо розгляду яких зазначено конкретні завдання та строки виконання.

5.2. Звернення розглядаються і вирішуються у строк 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 строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, голова облдержадміністрації або його заступник встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється автору звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.3. Структурні підрозділи облдержадміністрації опрацьовують отримані від Відділу звернення, готують проекти письмових відповідей автору та за потреби – органам влади і надають їх на підпис керівництву облдержадміністрації відповідно до компетенції.

5.4. Звернення після їх розгляду з усіма матеріалами мають бути повернуті відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації для формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

5.5. Підписані головою облдержадміністрації або його заступниками відповіді (крім повідомлень про продовження розгляду звернень, що готуються в порядку, передбаченому абзацом 2 пункту 5.2 цього Положення) є підставою для зняття Відділом звернення з контролю та формування справи.

5.6. З метою попереджувального контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян структурними підрозділами облдержадміністрації і райдержадміністраціями Відділ щотижня надає дані про такі звернення першому заступнику голови, заступникам голови або заступнику голови – керівнику апарату облдержадміністрації відповідно до компетенції для реагування.

У разі недотримання зазначених строків виконавцями Відділ інформує голову облдержадміністрації під час апаратних нарад облдержадміністрації.

5.7. Посадові особи, які готують та підписують відповіді заявнику та за потреби – органу влади, несуть відповідальність за своєчасність, якість та повноту відповідей з питань, порушених заявником.

Портал працює в режимі тестової експлуатації