

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Пологівської районної  
державної адміністрації  
Запорізької області

12 грудня 2018 року № 510

Зареєстроване в Головному  
територіальному управлінні  
юстиції у Запорізькій області  
26 грудня 2018 року № 161/2040

## ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян у  
Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області

1. Розгляд письмових звернень громадян у Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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», 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, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

Електронне звернення приймається на визначені адреси електронної пошти Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області:

«gromada.pology@ukr.net», 02126354@mail.gov.ua або шляхом заповнення електронної форми «Звернутися до Пологівської районної державної адміністрації» на офіційному веб-сайті Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області у розділі «Звернення громадян».

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначені електронні адреси або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначені електронні адреси у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Звернення, що надійшли до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, реєструються у загальному відділі апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області у день надходження згідно із зазначеним вище Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється штамп із зазначенням органу влади, дати надходження та вхідного номера звернення.

Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

3. Облік письмових звернень здійснюється головним спеціалістом загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow». В підсистемі «Звернення громадян» головним спеціалістом загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян (додаток 1).

4. Утримання підсистеми «Звернення громадян» у належному робочому стані забезпечується інженером – електроніком II категорії відділу кадрової роботи апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

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 Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області згідно з чинним законодавством може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду звернення готується головним спеціалістом загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено головою Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області не розглядаються, про що загальний відділ апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (додаток 2).

Звернення, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через два дні від дня його надходження.

7. Примірник картки звернень громадян у друкованому вигляді (реєстраційно-контрольна картка) разом з матеріалами відповідних звернень подаються на розгляд голові Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

8. Звернення осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються головою Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області особисто.

9. Голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області розглядає та підписує резолюцію щодо розгляду звернення відповідним першим заступником, заступником голови, керівником апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (згідно з розподілом обов'язків), який своєю резолюцією визначає безпосередніх виконавців. Розгляд звернення керівництвом Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області здійснюється протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд. Протягом робочого дня звернення передається виконавцям.

Безпосередній виконавець за зверненням протягом двох робочих днів з дня отримання звернення на виконання може, у разі потреби, звернутися до відповідного керівника, що підписав резолюцію, щодо її зміни або доповнення.

10. У разі відсутності керівника, до компетенції якого належить розгляд звернення, таке звернення розглядається іншим керівником, який виконує його обов'язки.

11. 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, голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області 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.

12. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, пересилаються за належністю в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, про що повідомляється громадянину, який подав звернення (додаток 3). Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до органу чи посадовій особі, до компетенції якого відноситься розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області (додаток 4) підписує керівник апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

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

13. Підготовку матеріалів для відправки звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює головний спеціаліст загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області. Термін розгляду зазначається у реєстраційно-контрольній картці підсистеми «Звернення громадян».

14. За своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику відповідають посадові особи, яким доручено розгляд звернень. Керівники структурних підрозділів Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області систематично вживають необхідних заходів щодо скорочення фактичних термінів розгляду звернень в структурних підрозділах, які вони очолюють.

15. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області, якщо у резолюції відповідного керівника Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, що розглядав звернення, надано доручення поінформувати про результати розгляду звернення голову Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області або цього керівника особисто.

16. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області, письмова відповідь заявникам надається за підписом голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області. Інформація керівництву Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області надається за підписом керівників структурних підрозділів Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, міського та сільських голів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань, якщо інше не передбачено дорученням відповідного керівника Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

17. Інформація вищим органам влади за результатами розгляду звернень громадян готується виключно за підписом голови Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області, візується виконавцем та відповідно до функціонального розподілу обов'язків першим заступником, заступником голови, керівником апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

18. 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».

За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканованою на офіційному бланку із зазначенням вихідного реєстраційного номера та за підписом відповідної посадової особи.

Відповідь на електронне звернення надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

19. 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.

20. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в Пологівській районній державній адміністрації Запорізької області, разом із підписаною відповідною посадовою особою копією відповіді заявнику та матеріалами звернення передаються виконавцем головному спеціалісту загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області.

21. Головний спеціаліст загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області протягом робочого дня передає голові Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області проекти відповідей заявникам та інформацій на вищі державні органи, які

підготовлені відповідальними виконавцями, разом з матеріалами звернень для підписання.

22. Протягом трьох робочих днів сформовані справи з інформацією про результати розгляду відповідальними виконавцями разом з копіями відповідей заявникам подається головним спеціалістом загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області голові Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області для зняття відповідних звернень з контролю.

23. Рішення про зняття звернень з контролю приймає голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

24. У разі необхідності голова Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області може залишити звернення на контролі до інформування заявника про остаточні результати розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.

25. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до головного спеціаліста загального відділу апарату Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області для централізованого формування справ. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

26. Строк зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного відділу Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області через два роки після



завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного відділу Пологівської районної державної адміністрації Запорізької області. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Міністерством юстиції України.

Керівник апарату Пологівської  
районної державної адміністрації  
Запорізької області

І. БРАЖЕНКО