Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в апараті, головних управліннях, управліннях та інших структурних підрозділах Київської обласної державної адміністрації

N 829, 10.10.2006, Розпорядження, Київська обласна державна адміністрація

КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я**

|  |
| --- |
| ***N 829 від 10.10.2006*** |

**Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в апараті, головних управліннях, управліннях та інших структурних підрозділах Київської обласної державної адміністрації**

*( Із змінами, внесеними згідно з Розпоряденням КОДА*

N 66 *від 28.01.2011 )*

Відповідно до Законів України "Про місцеві державні адміністрації" (із наступними змінами), "Про звернення громадян" (із наступними змінами), Указів Президента України від 19.03.97 N 241 "Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення", від 13.08.2002 N 700 "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення", від 14.04.2004 N 434 "Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів", постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.97 N 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" (із наступними змінами), Регламенту Київської обласної державної адміністрації та з метою поліпшення роботи із зверненнями громадян в апараті, головних управліннях, управліннях та інших структурних підрозділах облдержадміністрації:

1. Затвердити Інструкцію з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в апараті, головних управліннях, управліннях та інших структурних підрозділах Київської обласної державної адміністрації (далі - Інструкція), що додається.

Направити її:

головним управлінням, управлінням, іншим структурним підрозділам облдержадміністрації - для виконання;

райдержадміністраціям, міськвиконкомам (міст обласного значення) - до відома і використання у практичній роботі.

2. Керівникам відділів апарату, головних управлінь, управлінь, відділів, інших структурних підрозділів облдержадміністрації довести положення Інструкції до працівників та забезпечити її неухильне дотримання.

3. Визнати такими, що втратили чинність, пункти 1, 2, 3, 5 розпорядження голови Київської облдержадміністрації від 3 липня 2005 року N 378 "Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в апараті, головних управліннях, управліннях, відділах та інших структурних підрозділах Київської обласної державної адміністрації".

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату адміністрації А.П.Косенка.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Голова адміністрації*** | ***В.І.Ульянченко*** |

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови

Київської обласної

державної адміністрації

від 10.10.2006 № 829

**І Н С Т Р У К Ц І Я**

**з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в апараті, головних управліннях, управліннях та інших структурних підрозділах Київської обласної державної адміністрації**

**І. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція встановлює загальний порядок та основні правила організації роботи щодо розгляду звернень громадян в апараті, головних управліннях, управліннях та інших структурних підрозділах Київської обласної державної адміністрації (далі - підрозділи) і регламентує їх з початку надход ження звернень до передачі матеріалів в архів облдержадміністрації.

1.2. Інструкція розроблена відповідно до Конституції України, Законів України "Про місцеві державні адміністрації" (із наступними змінами), "Про звернення громадян" (із наступними змінами), актів Президента України, Кабінету Міністрів України з цих питань, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самовряду вання, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348, Регламенту Київської обласної державної адміністрації.

1.3. Відповідальність за організацію роботи щодо розгляду звернень грома дян (далі – звернень) несуть керівники апарату, інших підрозділів облдержадміністрації.

1.4. Організація роботи щодо розгляду звернень покладається в апараті облдержадміністрації на відділ роботи із зверненнями громадян, а в інших підрозділах облдержадміністрації на спеціально призначених посадових осіб. У підрозділах облдержадміністрації, де штатним розписом не передбачено посади працівника з розгляду звернень, ці обов’язки покладаються на одного із працівників з обов’язковим визначенням про це у його посадо вій інструкції.

1.5. Працівник, який за своїми службовими обов’язками забезпечує орга ні за цію роботи щодо розгляду звернень громадян, при оформленні на відпо відну посаду повинен бути ознайом ле ний із документами, що її регламен тують.

При звільненні такого працівника, а також на час його відпустки, хвороби, відрядження тощо, всі звернення, які знаходяться на розгляді, передаються для виконання особі, яка його заміщує.

1.6. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміні страції та посадові особи, які забезпечують роботу щодо розгляду звернень грома дян у підрозділах обл держ адміністрації, щороку до 15 січня готують для голови облдерж адміністрації та керівників підрозділів облдержадміністрації матеріали і узагальнення у формі аналітичних довідок щодо розгляду звер нень громадян за минулий рік.

**ІІ. Діловодство за зверненнями громадян**

2.1. Діловодство за зверненнями громадян здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в уста но вах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інфор ма ції, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348.

2.2. Діловодство за пропозиціями (зауважен нями), заявами (клопотан нями) і скаргами громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається в апараті облдерж адмі ні стра ції на відділ роботи із зверненнями громадян, у підрозділах адміністрації - на загальні відділи (канцелярії) або на спеціально призначених для цього посадових осіб.

Порядок ведення діловодства за зверненнями, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, що охороняється зако ном, визна чається спеціальними нормативно-правовими актами.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями грома дян несуть керівники облдержадміністрації та її підрозділів.

2.3. Усі пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до підрозділів облдерж адміністрації, мають централізовано реєструватися у день їх надход ження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп’ютерами (додаток 1), або в журналах (додаток 2). Конверти, в яких надійшли звернення по пошті, (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, в журналах обліку особистого прийому громадян (додаток 3) або за допо могою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особис того прийому громадян допускається у підрозділах з річним обсягом надход ження до 600 пропозицій, заяв і скарг і такою ж кількістю звернень громадян, поданих на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп’ютерами, або в журналах (додатки 1 і 2).

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

*( Підпункт 2.3 пункту 2 доповнено абзацем на підставі Розпорядення КОДА* N 66 *від 28.01.2011 )*

2.4. Для реєстрації звернень громадян на нижньому полі першого арку ша звернення праворуч або на іншому вільному від тексту місці звернення ставиться штамп відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдерж адміністрації, штампи реєстрації вхідних документів у підрозділах облдерж адміністрації.

На відтиску штампа зазначається назва підрозділу, дата надходження звернення та його реєстраційний індекс.

2.5. Реєстраційний індекс звернення, що надійшло в апарат облдерж адмі ністрації, складається з початкової літери прізвища заявника, коду району чи міста, порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, та коду письмового звернення або звернення на особистому прийомі.

Реєстраційний індекс звернення, що надійшло до підрозділів обл держ адміністрації, складається з початкової літери прізвища заявника та поряд ко вого номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: Д-401. Реєст ра ційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забез пе чують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв, скарг.

2.6. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "Повторно" і підби рається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого громадянина з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до одного й того самого підрозділу облдержадміністрації (дублетні), обліко ву ють ся за реєстраційними індексами першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

У такому самому порядку обліковуються та реєструються звернення громадян з одного й того ж питання, надіслані державними органами вищого рівня чи іншими установами, організаціями, підприємствами, засобами масо вої інформації за належністю для їх вирішення по суті до підрозділів облдерж адміністрації, якщо останніми вже отримані звернення аналогічного змісту.

2.7. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позна чаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

В апараті облдержадміністрації на звернення, взяте на контроль, заповнюється реєстраційно-контрольна картка у трьох примірниках, один з яких надходить до контрольної картотеки, другий - разом із зверненням передається виконавцеві, а третій зберігається у справі заявника.

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

2.8. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами про їх вирішення.

2.9. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки мають бути повернуті до підрозділу чи посадових осіб, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами (в апараті - відділ роботи із зверненнями громадян) для централізованого формування справи, картотек, банку даних.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи щодо розгляду звернень громадян розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостій ну групу і вміщуються у м’яку обкладинку (додаток 4). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ заборо няється.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток 5).

2.10. Пропозиції, заяви і скарги та документи щодо їх розгляду і вирі шен ня централізовано зберігаються у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації та підрозділах по роботі з документами - в інших підрозділах облдержадміністрації.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається: в апараті облдержадміністрації - на начальника відділу роботи із зверненнями громадян, у підрозділах облдержадміністрації - на керівників, інших посадових осіб відповідно до їх функціональних обов’язків.

2.11. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами, скаргами визначається номенклатурами справ, затвердженими керівником апарату, керівниками інших підрозділів облдержадміністрації.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія апарату облдержадміністрації або іншого підрозділу адміністрації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експерт ної комісії про збільшення терміну зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами підлягає обов’язковому затвердженню керівником апарату, керівниками інших підрозділів облдержадміністрації.

2.12. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архіву апарату облдержадміністрації та архівного підрозділу управлінь, відділів облдержадміністрації через два роки після завершення діловодства з ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), можуть переда ва тися до архівного підрозділу за рішенням керівників апарату та інших підрозділів адміністрації.

2.13. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встанов ле ному Державним комітетом архівів України.

**ІІІ. Порядок розгляду звернень громадян**

3.1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

3.2. Звернення, оформлені належним чином і подані до облдерж адмі ні стра ції та її підрозділів у встановленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

3.3. Звернення може бути усним чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до апарату та інших підрозділів облдерж адмі ні стра ції особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, що отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно з чинним законодавством.

3.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім’я та по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання. Пись мо ве звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повер та єть ся заявникові з відповідними роз’ясненнями в термін не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою стат ті 7 Закону України "Про звернення громадян". Копія такого звер нення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся заявник.

3.6. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підпи са не автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити автор ство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повтор ні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті скарги, які подані з пору шен ням термінів, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян" та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник підрозділу облдерж адмі ністрації, про що повідомляється особі, якою подано звернення.

3.7. Для розгляду усних звернень громадян в апараті та інших підроз ділах облдержадміністрації організовується особистий прийом грома дян. Особистий прийом громадян здійснюється в апараті облдержадміністрації щоденно, крім неділі та святкових днів, з 14.00 до 18.00 години, в підрозділах облдержадміністрації - щосереди з 14.00 до 18.00 години.

Особистий прийом громадян здійснюють голова облдержадміністрації та його заступники, керівники підрозділів адміністрації.

Графік особистого прийому громадян головою облдержадміністрації та його заступниками затверджується розпорядженням голови адміністрації і доводиться до населення через засоби масової інформації.

Графік особистого прийому громадян керівником підрозділу облдерж адмі ністрації затверджується наказом керівника цього підрозділу.

Графіки особистого прийому громадян із зазначенням прізвищ посадо вих осіб, які повинні приймати відвідувачів, часу й місця прийому вивішуються в приміщеннях облдержадміністрації та її підрозділів, зручних для вільного огляду.

Організація особистого прийому громадян в апараті облдержадміні страції покладається на відділ роботи із зверненнями громадян, у підрозділах облдержадміністрації - на посадових осіб, на яких покладені ці обов’язки.

Якщо розв’язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються у тому самому поряд ку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадя нину повідомляється письмово або, за його бажанням усно, про що робиться відмітка в реєстраційно-контрольній картці або журналі.

3.8. Письмові звернення громадян підлягають обов’язковому первинному (попередньому) розгляду з метою визначення належності порушених в них питань до повноважень облдержадміністрації та її підрозділів, конкретних посадових осіб, які будуть розглядати звернення, термінів розгляду тощо.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться в апараті облдержадміністрації головою облдержадміністрації, його заступниками, керівником апарату згідно з розподілом обов’язків, у підрозділах облдерж адміністрації - керівниками або особами, що виконують їх обов’язки.

На розгляд голові облдержадміністрації подаються звернення громадян з питань діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, їх керівників, а також з інших питань, що містять інформацію з принципових питань та здійснюють вплив на розвиток соціально-економічної та суспільно-політичної обстановки в області і потребують рішення керівництва.

Розгляд пропозицій, заяв, скарг Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни здійснюється головою облдержадміністрації, керівниками підрозділів адмініст рації, а у разі їх відсутності – особами, що виконують їх обов’язки.

Звернення громадян доповідаються голові облдержадміністрації началь ником відділу роботи із зверненнями громадян апарату адміністрації, заступникам голови, керівникові апарату облдерж адміністрації - працівниками зазначеного відділу, керівникам підрозді лів облдержадміністрації – спеціально призначеними для цього службовими особами в день отримання звернення.

Результати розгляду звернень керівництвом фіксуються в резолюції. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата.

Резолюція викладається на реєстраційно-контрольній картці. У відділі роботи із звернен нями громадян апарату облдержадміністрації її зміст вводиться в комп’ютер.

За підсумками первинного розгляду звернення не пізніше як у одноден ний термін має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти звернення до розгляду, надіс лати за належністю до іншої організації, установи, якщо питан ня, порушені у зверненні, не входять до повноважень облдержадміністрації та її підрозділів, припинити розгляд звернення.

Якщо звернення прийнято до розгляду, резолюція разом із зверненням доводиться до виконавців працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, а в підрозділах облдержадміністрації спеціально призначеними для організації роботи з розгляду звернень поса довими особами не пізніше як у 3-х денний термін з дня розгляду звернення.

Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень облдержадміністрації та її підрозділів, то таке звернення у п’ятиденний термін пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі із супро відним листом, підписаним посадовою особою, яка здійснила попередній розг ляд документа. Про це повідомляється громадянина, який подав звернення.

У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз’ясненнями.

Звернення громадян, що надійшли до апарату облдержадміністрації і прийняті до розгляду, направляються до виконання згідно з резолюцією голови облдерж адмі ністрації, його заступників керівникам підрозділів облдерж адміні страції, територіальних органів центральних органів виконавчої влади в області, райдержадміні страціям, міськвиконкомам (міст обласного значення), обласним організаціям і установам.

3.9. За результатами розгляду звернення громадян, до облдерж адмі ні стра ції надсилається інформація за підписом керівника підрозділу облдерж адміністрації, територіального органу центрального органу виконавчої влади в області, голови райдержадміністрації, міського голови (міст обласного значення), обласної організації і установи, які розглядали звернення.

Рішення за результатами розгляду звернення приймається головою облдержадміністрації, заступниками голови, керівником апарату адміністрації, керівниками підроз ділів адміністрації, до яких надійшло звернення.

Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється пись мово. Відповідь автору звернення, що надійшло до облдержадміністрації, подається за підписом голови облдержадміністрації, заступника голови, керівника апарату адміні страції або за їх дорученням керівником підрозділу облдержадміністра ції, облас ної організації, установи, головою райдерж адміністрації, міським голо вою (міста обласного значення), які розглядали звернення (крім випадків, коли оскаржуються їх дії чи рішення).

У разі, коли відповідь автору звернення підписується головою облдерж адмі ністрації, заступниками голови, керівником апарату адміністрації, підроз діл адміністрації, обласна установа, організація, райдержадміністрація, міськви конком (міста обла с ного значення), що розглядали звернення, подає інформацію обл держадміністрації про результати розгляду звернення разом із проектом відповіді громадянину.

У разі, коли відповідь автору звернення за дорученням голови облдерж адміністрації, заступника голови, керівника апарату облдержадміністрації подається керівником підрозділу облдержадміністрації, обласної установи, організації або головою райдержадміністрації, міським головою (міста облас ного значення), то до облдержадміністрації подається інформація про резуль тати розгляду звер нення та копія відповіді громадянину.

Відповіді на звернення громадян, які надійшли безпосередньо до підроз ділів облдержадміністрації, подаються за підписом керівника або заступ ни ка керівника підрозділу облдержадміністрації.

Відповіді на звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни подаються за підписом голови облдержадміністрації, керівників підрозділів облдержадмініст рації, до яких вони надійшли, а у разі їх відсутності - посадовими особами, що виконують їх обов’язки.

3.10. Звернення, що надійшли до облдержадміністрації з Секретаріату Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України розглядаються головою облдержадміністрації, його заступниками та керівником апарату згідно з розподілом обов’язків.

Звернення громадян, надіслані до облдержадміністрації за дорученням Президента України, Державного секретаря України, Голови Верхов ної Ради України та його заступників, Прем’єр-міністра України, Віце-прем’єр-міністрів України розглядаються головою облдержадміністрації.

У разі надання інформації про результати розгляду звернень Секре таріату Президента України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, листи підписуються головою облдержадміністрації або його заступ никами згідно з розподілом обов’язків.

Відповіді про результати розгляду звернень громадян Президентові України, Голові Верховної Ради України, Прем’єр-міністрові України підпи суються головою облдержадміністрації, а в разі його відсутності особою, яка виконує його обов’язки.

Проекти відповідей Секретаріату Президента України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України подаються відповідними підрозділами облдерж адміністрації, обласними організаціями і установами, райдержад міні стра ціями, міськвиконкомами (міст обласного значення) відділу роботи із звер неннями громадян разом з інформацією про результати розгляду звернення.

Проекти відповідей цим органам за підписом голови облдержадмі ністрації візуються безпосереднім виконавцем, начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, заступником голови, керівником апарату облдержадміністрації згідно з розподілом обов’язків.

3.11. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення розглядаються облдержадміністрацією, підрозділами адміні страції у загальному порядку.

У разі потреби відповіді засобам масової інформації щодо результатів розгляду звернень надаються заступниками голови, керівником апарату облдержадміністрації, керівниками підрозділів облдержадміністрації, до яких надійшло звернення.

3.12. Громадянин, який звернувся до облдержадміністрації, її структур них підрозділів із заявою чи скаргою має право:

особисто викласти аргументи особі, яка перевіряла заяву чи скаргу та брала участь у перевірці поданої заяви чи скарги;

знайомитись із матеріалами перевірки;

подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

користуватися послугами адвоката або представника трудового колек тиву, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформлювати це упов но важення у встановленому законом порядку;

одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

висловлювати усно чи письмово вимоги щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом пору шень встановленого порядку розгляду звернень.

3.13. 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 15 днів від дня їх отримання.

Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, підрозділах облдержад мі ні страції, по день направлення заявнику відповіді на його звернення.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до облдержадмі ністрації та її підрозділів з Секретаріату Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України встановлюється посадовими і службовими особами цих органів або обчислюється з дати реєстрації документа в облдержадміністрації.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли підрозділам облдерж адміністрації з облдержадміністрації, обчислюється з дати їх реєстрації у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до облдержад міністрації із засобів масової інформації або надіслані іншими організаціями за належністю, обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєст рації звернення у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдерж адміні страції або підрозділах адміністрації.

Якщо у місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, голова облдержадміністрації, його заступники, керівник апарату, керівники підрозді лів облдержадміністрації щодо звернення, що надійшло на їх адресу безпосередньо, встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

У випадках, коли звернення надіслані до облдержадміністрації з Секретаріату Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, продовження терміну розгляду документа здійснюється лише за погодженням з цими органами.

У випадках, коли звернення надійшли до підрозділів облдержадміні страції з відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміні страції, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, продов ження терміну розгляду документа здійснюється лише за погодженням з цими органами.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

**ІV. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян у підрозділах облдержадміністрації**

4.1. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян у підрозділах облдержадміністрації покладається на відділ роботи із звернен нями громадян апарату облдержадміністрації.

4.2. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється шляхом аналізу і узагальнення матеріалів з розгляду звернень та безпосереднього проведення перевірок організації цієї роботи у підрозділах облдержадміністрації.

4.3. Аналіз і узагальнення матеріалів розгляду звернень здійснюється щороку до 15 січня та 01 липня. За дорученням керівництва облдержадміні страції аналітичні довідки можуть готуватися в міру потреби.

4.4. Перевірки організації роботи із зверненнями громадян у підрозділах облдержадміністрації здійснюються відповідно до плану роботи облдержад міністрації та плану роботи відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

Перевірки здійснюються відповідно до переліку питань, які затверд жуються керівником апарату облдержадміністрації. Склад робочої групи щодо здійснення перевірки затверджується керівником апарату облдержадміні страції.

До складу робочої групи, крім працівників відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, можуть включатися керівники підроз ділів облдержадміністрації, пра ців ники, які відповідають за роботу із звернен нями громадян в інших підрозділах облдержадміністрації, райдержадмі ністрацій, міськвиконкомів (міст обласного значення).

*( Інструкція із змінами, внесеними згідно з Розпоряденням КОДА* N 66 *від 28.01.2011 )*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Керівник*** ***апарату адміністрації*** | ***А.П.Косенко*** |

Зразок

Додаток 1

до Інструкції

**РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА**  ( див. текст )

Зразок

Додаток 2

до Інструкції

**Ж У Р Н А Л**

**реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ з/п | Дата надход- ження та реєст- раційний індекс | Прізвище, ім’я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника | Звідки одер- жано, дата, індекс, взят- тя на конт- роль | Порушені питання | Зміст резо люції, її дата та автор, виконавець, термін виконання | Дата, індекс, зміст доку мента, прий няті рішення, виконавець, зняття з контролю | Номер справи за номенкла- турою |
| короткий зміст | індекси |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

Зразок

Додаток 3

до Інструкції

**К А Р Т К А (Ж У Р Н А Л)**

**обліку особистого прийому громадян**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ пп | Дата прийому | Хто приймає | Прізвище, ім’я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина | Порушені питання | Кому доручено розгляд зміст доручення, термін вико- нання | Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця |
| короткий зміст | індекси |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Додаток 4

до Інструкції

**Ф О Р М А**

**обкладинки для пропозиції, заяви та скарги**  ( див. текст )

Додаток 5

до Інструкції  ( див. текст )