

УКРАЇНА

ІЗМАЇЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

м. Ізмаїл

«20» червня 2012

№1284/А-2012

Про внесення змін до розпорядження
голови Ізмаїльської районної державної адміністрації
від 14 березня 2011 року №247/А-2012
«Про затвердження Порядку роботи зі
зверненнями громадян та організації їх
особистого прийому в Ізмаїльській
районній державній адміністрації»

З метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, покращення та удосконалення організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації, на виконання ст.40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», 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», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 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» та Постанови Кабінету Міністрів України 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», Постанови Кабінету Міністрів від 24.09.2008 р. №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та розпорядження облдержадміністрації від 28.05.2012 року №512/А-2012:

1.Внести зміни до розпорядження голови райдержадміністрації від 14.03.2011 року №247/А-2012 «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації», затвердивши в новій редакції Порядок роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації (далі Порядок).

2. Відділу діловодства і контролю апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації (Григорчук Ж.С.) довести даний Порядок до відома структурних підрозділів Ізмаїльської районної державної адміністрації, розмістити на веб-сторінці Ізмаїльської районної державної адміністрації та у районній газеті «Придунайские вести».

3. Першому заступнику, заступнику голови, керівникам структурних підрозділів Ізмаїльської районної державної адміністрації суворо дотримуватись затвердженого Порядку.

4. Контроль за виконання розпорядження покласти на керівника апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації Недашківського В.В.

Голова Ізмаїльської районної
державної адміністрації

С.О. Павлухін

Затверджено
Розпорядження голови райдержадміністрації
від «20» червня 2012 року
№1284/А-2012

**Порядок роботи
зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому
в Ізмаїльській районній державній адміністрації**

Загальні положення

Порядок роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації установлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає контроль за його дотриманням.

Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації», 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», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 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» та Постанови Кабінету Міністрів України 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», Постанови Кабінету Міністрів від 24.09.2008 р. №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» Наказу Головного управління державної служби України від 04.08.2010 року № 214 «Про затвердження загальних правил поведінки державного службовця»:

Громадяни України мають право звернутися до Ізмаїльської районної державної адміністрації із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також із скаргами про їх порушення. Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

Робота зі зверненнями громадян та їх особистий прийом є важливим напрямком діяльності Ізмаїльської районної державної адміністрації, засобом отримання інформації з питань, віднесених до її компетенції, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків органів виконавчої влади з громадськістю і містить в собі такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- узагальнення та аналіз звернень громадян;
- використання результатів аналізу в практичній діяльності.

Чуйне й уважне ставлення до громадян кожен працівник райдержадміністрації зобов'язаний вважати своїм службовим обов'язком. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому громадян слід уважно відноситись до їх запитів і проблем, дотримуватися високої культури поведінки і правил етикету.

Перший заступник, заступник голови, керівники структурних підрозділів Ізмаїльської райдержадміністрації згідно зі своїми функціональними обов'язками несуть персональну відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

Приймання і первинний розгляд звернень громадян

Всі звернення, що надходять до Ізмаїльської районної державної адміністрації приймаються централізовано відділом діловодства і контролю апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації, при цьому головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян здійснюється перевірка відповідності пакету документів, який додається до заяви.

Звернення може бути подано як особисто окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення в інтересах неповнолітніх та недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції райдержадміністрації та призначення за ними конкретного виконавця. На вимогу громадянина, який подав звернення до райдержадміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням назви організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

Попередній розгляд звернень повинен здійснюватись у день їх надходження.

Начальник відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації здійснює попередній розгляд звернень, готує проект резолюції, після чого головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян відділу діловодства і контролю здійснює реєстрацію пропозицій, заяв, скарга громадян у відповідності до інструкції з діловодства за зверненнями громадян шляхом автоматизованої реєстрації у комп'ютерній базі автоматизованого діловодства та електронного документообігу «Дело 8.9.0.», та подає на розгляд голові райдержадміністрації.

Голова райдержадміністрації розглядає пропозиції, заяви, скарги, накладає резолюцію, в якій міститься завдання відповідному заступнику голови райдержадміністрації, терміни виконання завдань та повертає їх до відділу діловодства і контролю.

Головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян надає заяви заступникам голови райдержадміністрації, які вказують безпосереднього виконавця, деталізують резолюцію та повертають до відділу діловодства і контролю.

Головний спеціаліст вносить до автоматизованої бази безпосередніх виконавців та деталізовані резолюції, та передає звернення безпосередньому виконавцю під підпис у реєстраційній картці.

Діловодство за зверненнями громадян

Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на головного спеціаліста відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації.

Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища автора звернення, порядкового номера звернення, коду населеного пункту (додаток № 1) та коду заступника (додаток № 2).

При реєстрації на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян (додаток № 3).

Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються відділом діловодства і контролю апарату райдержадміністрації у день їх надходження, шляхом введення даних до комп'ютерної бази автоматизованого діловодства та електронного документообігу «Дело 8.9.0.». Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються шляхом введення в персональний комп'ютер елементів: реєстраційний номер, дата надходження, прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, адреса проживання, звідки одержано звернення; порушені питання – короткий зміст, індекси, зміст та дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання, дата супроводжувального листа, індекс та зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю (додаток № 4).

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: реєстраційний номер, дата проведення особистого (виїзного) прийому громадян, прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, адреса проживання, порушені питання – короткий зміст, індекси, кому доручено розгляд, зміст доручення, строк виконання, наслідки вирішення, дата зняття з контролю (додаток № 5).

Письмові і усні звернення, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються в журналах реєстрації звернення громадян, що надійшли під час особистого прийому.

Облік звернень громадян, що надійшли поштою, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюються головним спеціалістом відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації.

Звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до райдержадміністрації (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-102-17-03/1, Д-102-17-03/2.

У такому ж самому порядку обліковуються та реєструються звернення громадян з одного й того ж самого питання, надіслані державними органами вищого рівня чи іншими установами, організаціями, підприємствами, засобами масової інформації за належністю для їх розгляду і прийняття рішення по суті, якщо останніми вже отримані звернення аналогічного змісту.

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг, їм надається черговий реєстраційний індекс. Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в правому верхньому кутку звернення проставляється напис

«ПОВТОРНО», та при автоматизованій реєстрації робиться позначка про надходження повторного звернення та зазначається зв'язок з попереднім номером (зазначається реєстраційний номер попереднього звернення та дата його надходження)

Голова райдержадміністрації зобов'язаний ретельно розібратися в причинах повторного звернення громадянина та, за необхідності, розглянути дане звернення на засіданні постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та з'ясувати причини його виникнення. Якщо попереднє звернення виконано з порушенням встановленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили порушення прав громадянина, вживаються відповідні заходи.

Невирішення порушених у зверненні громадянина обгрунтованих питань, які належать до компетенції райдержадміністрації, посадової чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу виконавчої влади вищого рівня, має глибоко аналізуватися і у разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму мати наслідком невідворотне притягнення винних у цьому осіб до встановленої законом відповідальності.

Якщо у зверненні з питаннями, що належать до компетенції райдержадміністрації, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування, то працівником, відповідальним за розгляд даного звернення вживаються всі заходи щодо отримання повної та кваліфікованої інформації по вирішенню питання та заявнику роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

У відділі діловодства і контролю облік взятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться в хронологічному порядку головним спеціалістом відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації. Рішення про зняття з контролю таких звернень приймає голова райдержадміністрації, оскільки саме головою райдержадміністрації приймається рішення про зняття на контроль звернень громадян.

Після виконання доручень, визначених у резолюції голови райдержадміністрації виконавцем готується проект розпорядження голови райдержадміністрації або проект відповіді заявнику, при цьому, даний проект підписується особисто виконавцем, начальником відділу або управління, керуючим заступником, керівником апарату та сектором з юридичних питань, якщо у відповіді іде посилання на нормативно-правові акти та надається до відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації не пізніше ніж за 5 днів до закінчення контрольного терміну. Відділом діловодства і контролю документи готуються на підпис голові райдержадміністрації

Якщо питання, порушені у заяві вимагають продовження терміну виконання, виконавець не пізніше ніж за 5 днів до закінчення терміну звертається до голови райдержадміністрації з клопотанням про продовження терміну виконання. Клопотання повинно бути вмотивоване та погоджене із відповідним заступником голови райдержадміністрації. Продовження терміну виконання не може бути більше 45 днів з дня реєстрації заяви. У разі продовження термінів виконання заявнику готується та направляється попередня відповідь.

Рішення про зняття з контролю звернення громадян приймаються головою райдержадміністрації.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява і скарга з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку. 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 справи забороняється.

Неправильно оформлені документи повертаються для доопрацювання виконавцям.

Терміни зберігання документів за зверненнями визначаються Переліком типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів, який затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20.07.98 № 41, зареєстрований в Міністерстві юстиції України за № 17.09.98 за № 576/3016 (зі змінами).

Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам

Голова райдержадміністрації та його заступники при розгляді звернень зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати від виконавців здійснення виїздів для перевірки викладених у зверненнях фактів, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясувати і усунути причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству. Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян обов'язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян в межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне та правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою – негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто усі поставлені в ньому питання, вжитті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні роз'яснення.

Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається тим органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом голови райдержадміністрації або його заступників згідно з функціональним розподілом.

Організація і проведення прийому громадян

Особистий прийом громадян головою та заступниками голови райдержадміністрації проводиться за адресою м. Ізмаїл, пр. Суворова, 62. Головою райдержадміністрації особистий прийом проводиться у кімнаті прийому громадян Ізмаїльської райдержадміністрації (каб. №208), заступники голови райдержадміністрації особистий прийом проводять у своїх службових кабінетах згідно з графіком, який затверджується окремим розпорядженням голови райдержадміністрації. Час проведення прийому з 10.00 до 17.00.

Графік проведення особистого прийому громадян головою та заступниками голови райдержадміністрації розміщується на інформаційному стенді в приміщенні райдержадміністрації, оприлюднюється на сторінках районної газети «Придунайские вести», розміщується на офіційній веб-сторінці Ізмаїльської районної державної адміністрації в розділі «Графік особистого прийому».

Прийом громадян головою райдержадміністрації здійснюється за попереднім записом та з питань, які не можуть бути вирішені керівниками структурних підрозділів. Заступники голови райдержадміністрації здійснюють особистий прийом без попереднього запису.

Попередній запис громадян на особистий прийом голови райдержадміністрації здійснюється працівниками відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації як у телефонному режимі, так і за особистим зверненням громадянина. Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується інформація: прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи або місце проживання, соціальний стан, категорія, суть питання, з яким звертається громадянин, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийняте рішення. Вивчаються документи, інші матеріали, що надаються громадянами для обґрунтування своїх заяв, скарг або пропозицій (зауважень).

Після з'ясування суті порушеного питання, з яким звертається громадянин, відповідальний за прийом працівник визначає посадову особу або орган державної влади, орган місцевого самоврядування, підприємство, установу чи організацію, до компетенції яких належить вирішення питання та пропонує заявникові попередньо звернутись за вирішенням, надаючи в цьому по можливості допомогу (вказує адресу, номер телефону тощо).

Громадянину може бути відмовлено у попередньому записі на прийом до голови райдержадміністрації у випадках:

- якщо вирішення питання, в якому заінтересований заявник не належить до компетенції райдержадміністрації;
- коли звернення від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання вже розглядалось на особистому прийомі та вирішено по суті;
- звернення особи, визнаної судом недієздатною.

У разі відмови у запису на особистий прийом громадянину обов'язково роз'яснюються її причини.

Відомості про проведений запис на особистий прийом (список громадян та картки обліку із зазначенням прізвища, ім'я, по батькові, адреси проживання, змісту порушуваних питань) подаються голові райдержадміністрації, який визначає необхідність залучення до проведення особистого прийому громадян керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, прокуратури, юстиції, внутрішніх справ тощо.

Особистий прийом громадян здійснюється відповідно до звернень, наданих у письмовій формі і усних особистих звернень

Вхід до кімнати прийому громадян Ізмаїльської райдержадміністрації відвідувачів, які попередньо записалися на прийом, здійснюється за списком, складеним начальником відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації.

Особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв радянського Союзу, Героїв України проводиться першочергово.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Присутність інших осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

Начальник відділу діловодства і контролю в коректній формі запитує у заявника документ, що засвідчує його особу, або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи, оформлених відповідно до вимог законодавства. Відсутність такого документа згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» може бути підставою для відмови у прийомі.

Посадова особа (голова райдержадміністрації та заступники), яка здійснює особистий прийом, розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості, вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу, викладені у зверненні, безпосередньо під час особистого прийому (у випадку, коли порушене громадянином питання є очевидним і не вимагає додаткової перевірки, відповідь на звернення громадянина (у разі його згоди) може бути надано усно під час особистого прийому, про що обов'язково повинно бути внесено запис до журналу обліку особистого прийому);

- відмовити у задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- прийняти письмову заяву або скаргу (за потреби додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

Зміст усного звернення громадянина під час особистого прийому обов'язково заноситься до бази даних обліку особистого прийому і підписується посадовою особою, що здійснює прийом.

Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством.

У разі, якщо особистий прийом громадян головою райдержадміністрації та заступниками голови райдержадміністрації не може відбутися через поважні причини, він може бути перенесений на інший день.

Особливості проведення виїзного особистого прийому громадян.

Проведення виїзного особистого прийому громадян головою та заступниками голови райдержадміністрації в населених пунктах Ізмаїльського району здійснюється 2 рази на місяць, згідно з графіком, який щоквартально затверджується окремим розпорядженням голови Ізмаїльської райдержадміністрації.

Відділ діловодства і контролю апарату райдержадміністрації забезпечує розміщення графіку проведення виїзного особистого прийому громадян головою та заступниками голови райдержадміністрації на інформаційному стенді у приміщенні райдержадміністрації, районній газеті «Придунайские вести», офіційній веб-сторінці Ізмаїльської райдержадміністрації. Голови виконкомів сільських (селищної) рад забезпечують розміщення інформації про проведення виїзного особистого прийому громадян на інформаційних стендах у найбільш людних місцях.

Організацію і проведення виїзного особистого прийому голови та заступників голови райдержадміністрації, у тому числі попередній запис громадян, забезпечують голови виконкомів сільських (селищної) рад, на території яких заплановано проведення прийому.

Виїзний особистий прийом громадян проводиться з додержанням вимог, передбачених підпунктами 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 цього Порядку.

Результати здійснення особистого прийому громадян.

Копію картки обліку особистого прийому громадян працівники відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації передають структурним підрозділам відповідно до доручення, наданого під час особистого прийому.

Структурні підрозділи забезпечують виконання доручень, наданих під час особистого прийому громадян, згідно з вказаними термінами.

Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання доручень (рішень, резолюцій), наданих під час особистого прийому, здійснюється працівниками відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації.

Інформацію про хід виконання доручення, наданого на особистому прийомі, протягом встановленого терміну та остаточні висновки за результатами його розгляду (копії відповідей, рішень тощо) в обов'язковому порядку надаються виконавцями відповідних структурних підрозділів до відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації. На підставі отриманих матеріалів (відповідей заявнику) від структурних підрозділів працівники відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації знімають звернення з контролю, якщо доручення виконано у повному обсязі.

Працівники відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації щоквартально проводять аналіз розгляду звернень громадян на особистих прийомах та подають його на розгляд голові райдержадміністрації.

Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом.

6.1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органів виконавчої влади. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів виконавчої влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись райдержадміністрацією.

6.2. Звіт про підсумки роботи зі зверненнями громадян подається в порівнянні з аналогічним періодом минулого року до відділу роботи зі зверненнями громадян Одеської обласної державної адміністрації за I квартал, I півріччя, 9 місяців та рік до 5 числа місяця, що настає за звітним періодом.

6.3. За результатами узагальнення, аналізу складається аналітична довідка, яка повинна містити такі відомості:

статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі, у порівнянні з показниками за аналогічний період попереднього року;

дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни;

кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

дані аналізу звернень за місцем проживання заявників,

порівняння з даними попередніх років, оцінка та пояснення причин їх збільшення або зменшення;

кількість і питома вага звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці та інвалідів Великої Вітчизняної війни; основні питання, які ними порушуються у зверненнях; дотримання порядку їх розгляду та вирішення порушених у них питань з наведенням характерних прикладів;

кількість і питома вага звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацевдатних осіб, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються у зверненнях. Порядок розгляду та вирішення порушених ними питань з наведенням декількох характерних прикладів;

ужиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням;

дані про здійснений особистий та виїзний прийом громадян керівництвом райдержадміністрації, щодо графіків особистого та виїзного прийому громадян, дотримання цих графіків; дані про наявність приміщень для особистого прийому громадян, їх належного обладнання та утримання;

дані щодо звернень громадян, у яких ідеться про недоліки в роботі органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування або дій посадових осіб. Кількість скарг на рішення або дії посадових осіб, які підтвердилися. Що зроблено за такими зверненнями, які заходи вжито для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень.

відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому;

виявлені факти порушень Законів України "Про звернення громадян" (393/96-ВР), невіршення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення або звернення до органів виконавчої влади вищого рівня. Конкретні приклади;

притягнення порушників до встановленої законом відповідальності.

заходи, вжиті для посилення персональної відповідальності посадових та службових осіб органів внутрішніх справ;

заходи, вжиті керівництвом райдержадміністрації, посадовими і службовими особами, до покращення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

6.4. Голова райдержадміністрації здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, керівника апарату та відділ діловодства і контролю апарату райдержадміністрації.

6.5. Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації здійснюють безпосередній контроль за додержанням установленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду звернень.

6.6. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей авторам.

6.7. Начальник відділу діловодства і контролю апарату райдержадміністрації службовою запискою щотижнево доповідає голові райдержадміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання відповідей авторам виконавцями) для реагування. Крім того, щотижня готує й подає виконавцям у друкованому вигляді інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом тижня, який наступає.

6.8. Організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому в структурних підрозділах райдержадміністрації, територіальних підрозділах центральних органів виконавчої влади, органах місцевого самоврядування перевіряється під час здійснення комплексних планових перевірок.

У ході перевірок всебічно вивчається організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому, викриваються недоліки і надається практична допомога в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в довідках інформативного характеру. Не дозволяється робити висновки про стан цієї роботи, виходячи лише із статистичних показників.

6.9. Стан роботи зі зверненнями громадян в райдержадміністрації та органах місцевого самоврядування розглядається не рідше двох разів на рік на засіданнях колегії при голові райдержадміністрації із виданням відповідних розпоряджень та в порядку контролю, кожної апаратної наради в порядку інформування про стан виконавської дисципліни по розгляду звернень здійснюється моніторинг розгляду звернень громадян.

Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

Посадові особи, які припустилися порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України. До зазначених посадових осіб, які допустили неякісний розгляд звернень громадян і скарг, а також змусили громадян повторно звертатися до органів державної влади вищого рівня, за неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян застосовуються заходи дисциплінарного впливу, передбачені Кодексом законів про працю України та статтею 14 Закону України "Про державну службу".

Керівник апарату Ізмаїльської
районної державної адміністрації

В.В.Недашківський