



УКРАЇНА

ІЗМАЇЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ІЗМАЇЛЬСЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

м. Ізмаїл

12 квітня 2024 року

№ 25/ВА-2024

**Про затвердження Порядку роботи
зі зверненнями громадян та організації
їх особистого прийому в Ізмаїльській
районній державній адміністрації Одеської області**

З метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, покращення та удосконалення організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації Одеської області, на виконання статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року №393/96ВР, «Про місцеві державні адміністрації» від 09 квітня 1999 року №586-XIV, 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», постанови Кабінету Міністрів України «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, у медіа» від 14 квітня 1997 № 348 та постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» від 24 вересня 2008 року №858,

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації Одеської області (додається).

2. Відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області довести даний Порядок до відома структурних підрозділів Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області, розмістити на вебсторінці Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області від 14 березня 2011 року №247/А-2011 «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації».

4. Першому заступнику голови, заступникам голови, керівнику апарату, керівникам структурних підрозділів Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області суворо дотримуватись затвердженого Порядку.

5. Контроль за виконання цього розпорядження покласти на керівника апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області.

Голова
Начальник



Родіон АБАШЕВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови (начальника)
Ізмаїльської районної державної
(військової) адміністрації
Одеської області

від 12 квітня 2024 року № 75/ІВА-2024

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

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому в Ізмаїльській районній державній адміністрації Одеської області (далі - Порядок) визначає основні вимоги до організації проведення особистого прийому громадян посадовими особами Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області, установлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає контроль за його дотриманням.

1.2. Посадові особи, які здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі України «Про звернення громадян».

1.4. Особистий прийом громадян здійснюється з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

1.5. Громадяни України мають право звернутися до Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області (далі – райдержадміністрації) із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються її діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також із скаргами про їх порушення.

1.6. Військовослужбовці, працівники поліції і служби безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

1.7 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.

1.8. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом містить такі складові елементи:

- 1) приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- 2) вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання відповідей їх авторам;
- 3) контроль за станом роботи зі зверненнями;
- 4) узагальнення та аналіз звернень громадян;
- 5) використання результатів аналізу для прийняття управлінських рішень.

1.9. Головний спеціаліст відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації Одеської області, на якого покладені обов'язки по роботі зі зверненнями громадян відповідно до посадової інструкції (далі - головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян):

- організовує проведення та бере участь у особистому прийомі громадян посадовими особами райдержадміністрації;

- вивчає проблеми, з якими громадяни планують звертатися на особистому прийомі до керівництва райдержадміністрації;
- при необхідності під час попереднього розгляду зазначених проблем отримує пояснення у керівників структурних підрозділів, а також установ та організацій, до компетенції яких належить їх розгляд;
- у дні особистого прийому забезпечує кваліфіковану добірку матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі (попередні звернення, матеріали з їх розгляду, висновки тощо);
- веде облік, реєстрацію звернень громадян та контроль за дотриманням строків їх розгляду згідно з чинним законодавством.

1.10. Інформація про Порядок та графік прийому громадян посадовими особами розміщується на офіційному сайті райдержадміністрації та на інформаційному стенді в адміністративному приміщенні райдержадміністрації.

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

2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

2.1. Всі звернення, що надходять до райдержадміністрації приймаються централізовано відділом документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації, при цьому головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян здійснюється перевірка відповідності пакету документів, який додається до заяви.

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

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. На вимогу громадянина, який подав звернення до райдержадміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням назви адміністрації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

2.6. Працівниками відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації здійснюється попередній розгляд звернень у день їх надходження, готується проект резолюції, після чого головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян здійснює реєстрацію пропозицій, заяв, скарг громадян у відповідності до інструкції з діловодства за зверненнями громадян шляхом автоматизованої реєстрації у СЕД АСКОД.

2.7. Голова райдержадміністрації розглядає пропозиції, заяви, скарги, накладає резолюцію, в якій міститься завдання відповідному заступнику голови або керівнику апарату райдержадміністрації, терміни виконання завдань.

2.8. Заступники голови райдержадміністрації вказують безпосереднього виконавця, та деталізують резолюцію.

3. Діловодство за зверненнями громадян

3.1. Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян, ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на головного спеціаліста по роботі зі зверненнями громадян.

3.2. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записаним (zareєстрованим) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому).

Письмове звернення також може бути надісланим із використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

3.3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинними є звернення, які:

- 1) надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася(ися) до райдержадміністрації;
- 2) надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася(ися) до райдержадміністрації, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;
- 3) надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася(ися) до райдержадміністрації, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторними є такі звернення:

- 1) звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі;
- 2) звернення, у якому оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;
- 3) звернення, у якому повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;
- 4) звернення, у якому йдеться про недоліки, допущені під час розгляду попереднього звернення громадянина.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом із питаннями, які вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, звернення не є повторним і розглядається райдержадміністрацією в установленому законодавством України порядку.

Дублетними є звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою (групою осіб) різними адресатам та надіслані адресатами на розгляд за належністю до райдержадміністрації.

Неодноразовими є звернення особи (групи осіб), які надійшли до райдержадміністрації з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством України строк його розгляду ще не закінчився.

Масовими є звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

3.4. Звернення громадян оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису,

повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

3.5. Під час реєстрації звернення громадянина надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який присвоюється один раз на рік.

Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища автора звернення та порядкового номера звернення та може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3.6. Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються відділом документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації у день їх надходження, шляхом введення даних до СЕД АСКОД.

3.7. 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 супровідного листа, індекс та зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

Письмові та усні звернення, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються СЕД АСКОД.

3.8. Облік звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюється головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян.

3.9. 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 і зазначається зв'язок з попереднім номером (зазначається реєстраційний номер попереднього звернення та дата його надходження).

3.10. Голова райдержадміністрації зобов'язаний ретельно розібратися в причинах повторного звернення.

Якщо попереднє звернення виконано з порушенням установленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили порушення прав громадянина, вживаються відповідні заходи.

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

3.11. 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.

3.12. У відділі документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації облік взятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться в хронологічному порядку головним спеціалістом відділу по роботі зі зверненнями громадян.

Рішення про зняття з контролю таких звернень приймає голова райдержадміністрації.

3.13. Після виконання доручень, визначених у резолюції голови райдержадміністрації, виконавцем готується проєкт відповіді заявнику, при цьому, даний проєкт підписується особисто виконавцем, начальником відділу, сектору або управління, керуючим заступником,

керівником апарату та юридичним сектором, якщо у відповіді іде посилання на нормативно-правові акти, та надається до відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації не пізніше ніж за 5 днів до закінчення контрольного терміну.

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 згідно з розподілом обов'язків.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

У разі продовження термінів виконання заявнику готується та направляється попередня відповідь.

3.14. 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.

3.15. 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 Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року за № 578/5.

4. Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам

4.1. 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'ясовувати і усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

4.2. Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян за необхідністю 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.

4.3. 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.

4.4. 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 розподілом обов'язків.

5. Організація і проведення прийому громадян

5.1. Особистий прийом громадян головою, першим заступником та заступниками голови райдержадміністрації проводиться в адміністративній будівлі райдержадміністрації за адресою м. Ізмаїл, просп. Незалежності, буд 62, у своїх службових кабінетах згідно з графіком, який затверджується окремим розпорядженням голови райдержадміністрації, в установлені цим графіком дні та години прийому.

5.2. Графік проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником та заступниками голови райдержадміністрації оприлюднюється на офіційній вебсторінці райдержадміністрації.

5.3. Прийом громадян головою райдержадміністрації здійснюється за попереднім записом та з питань, які не можуть бути вирішені керівниками структурних підрозділів.

Запис на особистий прийом до голови райдержадміністрації проводиться головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян не пізніше, ніж за 3 робочі дні до проведення прийому.

Як виняток, жителі віддалених місць району, попередньо можуть бути записані по офіційному телефону райдержадміністрації, або в день особистого прийому, не пізніше, ніж за годину до його початку, за умови надання необхідних для прийому документів.

Громадяни, які записуються на особистий прийом, повинні мати при собі документ, що посвідчує їх особу, або документ, який дає право представляти інтереси іншої особи.

Під час проведення запису на особистий прийом у громадянина з'ясовується інформація (власне ім'я, прізвище, адреса, соціальний стан, категорія, номер телефону, питання, з яким звертається громадянин, наявність попередніх звернень), яка вноситься до картки особистого прийому громадян. Вивчаються документи, інші матеріали, що надаються громадянами для обґрунтування своїх заяв, скарг або пропозицій (зауважень).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

На особистий прийом не записуються громадяни:

- 1) звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в райдержадміністрації;
- 2) які повторно звернулися з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- 3) які звернулися щодо вирішення питань, що не належать до повноважень райдержадміністрації;
- 4) які визнані судом недієздатними;
- 5) звернення яких з приводу оскарження рішення були подані з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

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

Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до повноважень райдержадміністрації, головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян пояснює йому, до якого органу, підприємства, організації чи установи необхідно звернутися за його вирішенням, надаючи, за можливістю, допомогу (вказує адресу, номер телефону тощо).

Голова райдержадміністрації визначає необхідність залучення до проведення особистого прийому громадян першого заступника, заступників голови, керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, прокуратури, юстиції, поліції тощо.

Головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян:

- 1) складає список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом до голови райдержадміністрації та надає його за день до дати прийому у якому повинна міститись інформація щодо прізвища, ім'я, по батькові заявника, адреси проживання, змісту порушуваних питань тощо. Остаточний список записаних на особистий прийом надається у день прийому не пізніше, ніж за годину до його початку;

- 2) попередньо повідомляє по телефону або письмово громадян, записаних на прийом,

про день і час прийому;

3) забезпечує підбір матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі голови райдержадміністрації;

4) не пізніше, ніж за два дні до дати прийому, запрошує керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств, інших органів виконавчої влади для надання необхідних матеріалів щодо розгляду звернень громадян записаних на особистий прийом;

5) організовує проведення та за необхідності бере участь у особистому прийомі громадян.

5.4. Перший заступник та заступники голови райдержадміністрації здійснюють особистий прийом без попереднього запису.

Головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян чи інша уповноважена особа відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації супроводжує проведення прийому, забезпечує доступ громадян та їх представників, що мають право на участь у прийомі, до визначеного для прийому місця, дотримання пропускового режиму, вирішує інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому.

5.5. Особистий прийом громадян проводиться в порядку черговості за попередньо складеним списком.

У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

- 1) жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня»;
- 2) інвалідів Другої світової війни;
- 3) героїв Соціалістичної праці;
- 4) героїв Радянського Союзу;
- 5) героїв України.

Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Представник громадянина пред'являє довіреність, оформлену відповідно до вимог чинного законодавства.

Присутність інших осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

5.6. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених громадянами, може залучати до розгляду звернень представників структурних підрозділів райдержадміністрації або одержувати за запитом від них необхідну інформацію відповідно до вимог чинного законодавства. Керівники структурних підрозділів під час особистого прийому громадян розглядають питання по суті, надають обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства або здійснюють розгляд звернень громадян відповідно до резолюції особи, яка здійснювала особистий прийом громадян.

5.7. На прийом не допускаються особи з тваринами та особи, що мають при собі громіздкі речі, валізи, зброю, в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу. Якщо поведінка осіб у стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу створює небезпеку для оточуючих, для їх ізоляції викликають спеціальні медичні служби.

Під час особистого прийому громадян посадові особи, які здійснюють прийом, можуть вживати додаткових заходів безпеки.

5.8. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливістю, вирішуються під час особистого прийому.

Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право:

- задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому,

повідомивши заявника про порядок та термін виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги з посиланням на законодавство, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- прийняти письмове звернення (якщо питання потребує додаткового вивчення і перевірки) та пояснити заявнику причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

5.9. У випадку, коли порушене громадянином питання не вимагає додаткової перевірки, відповідь на звернення (у разі його згоди) може бути надано усно під час особистого прийому, про що обов'язково вноситься відповідний запис до картки особистого прийому.

5.10. Якщо вирішити порушені у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в порядку, установленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

5.11. Зміст усного звернення громадянина під час особистого прийому обов'язково заноситься до СЕД АСКОД і підписується посадовою особою, що здійснює прийом.

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

5.12. В разі відсутності з поважної причини посадової особи, яка має проводити особистий прийом громадян, заявникові надається інформація про дату найближчого прийому зазначеної посадової особи.

5.13. Забороняється розголошення відомостей про особисте життя заявника (громадянина) без його згоди чи іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.

6. Особливості проведення виїзного особистого прийому громадян.

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

6.2. Відділ документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації забезпечує розміщення графіку проведення виїзного особистого прийому громадян головою, першим заступником та заступниками голови райдержадміністрації на офіційній вебсторінці райдержадміністрації та надсилання даного графіку до міських, сільської та селищної рад Ізмаїльського району Одеської області для оприлюднення.

6.3. Голови міських, сільської, селищної рад забезпечують розміщення інформації про проведення виїзного особистого прийому громадян на інформаційних стендах у найбільш людних місцях.

6.4. Не пізніше, ніж за два дні до дати проведення виїзного прийому громадян, на підставі повідомлення посадової особи, яка здійснює виїзний прийом громадян, відділ документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації повідомляє про це відповідну міську, сільську чи селищну раду.

6.5. Організацію і проведення виїзного особистого прийому голови, першого заступника та заступників голови райдержадміністрації, у тому числі попередній запис громадян, забезпечують голови міських, сільської, селищної рад, на території яких заплановано проведення прийому.

6.6. На другий день після проведення виїзного особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступниками голови райдержадміністрації реєстраційно-контрольні картки передаються до відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації для подальшого їх опрацювання.

7. Результати здійснення особистого прийому громадян.

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

7.2. Посадові особи, яким доручено розгляд звернення, забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання наданих доручень (резолуцій).

Відповідно до чинного законодавства не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян із порушенням строків, встановлених законодавством.

7.3. Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання доручень (рішень, резолюцій), наданих під час особистого прийому, здійснюється працівниками відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації.

7.3. 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 документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації.

Всі матеріали, отримані головним спеціалістом відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації стосовно громадянина, який був на особистому прийомі, формуються у справу.

7.4. На підставі отриманих матеріалів (відповідей заявнику) від структурних підрозділів працівники відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації знімають звернення з контролю, якщо доручення виконано у повному обсязі.

7.5. 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.

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

7.6. Голова райдержадміністрації здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, керівника апарату та відділ документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату райдержадміністрації.

7.7. Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації здійснюють безпосередній контроль за додержанням вимог, установлених законодавством і цим Порядком.

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.

Організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому в органах місцевого самоврядування перевіряється під час здійснення перевірки виконання делегованих повноважень органів виконавчої влади.

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.

7.8. 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.

8. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

Посадові особи, які припустилися порушення законодавства про звернення громадян, несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

В. о. керівника апарату Ізмаїльської
районної державної адміністрації
Одеської області



Світлана ТІТКОВА