



УКРАЇНА
ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

28.10.2011

№ 480

Зареєстровано в Токмацькому
районному управлінні юстиції
04.11.2011 № 11/262

Про затвердження Порядку проведення особистих прийомів, Порядку проведення виїзних особистих прийомів громадян та Порядку проведення прямих "гарячих" телефонних ліній керівництвом Токмацької районної державної адміністрації

Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», 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», постановами 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» (зі змінами та доповненнями), від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами та доповненнями), враховуючи розпорядження голови облдержадміністрації від 13.09.2011 № 381 " Про затвердження Порядку проведення особистих прийомів громадян та Порядку проведення виїзних особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької обласної державної адміністрації", з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення:

1. Затвердити Порядок проведення особистих прийомів громадян керівництвом Токмацької районної державної адміністрації (додається).
2. Затвердити Порядок проведення виїзних особистих прийомів громадян керівництвом Токмацької районної державної адміністрації (додається).
3. Затвердити Порядок проведення прямих "гарячих" телефонних ліній зв'язку громадян з керівництвом Токмацької райдержадміністрації (додається).
4. Першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату райдержадміністрації:
 - 4.1. забезпечити неухильне дотримання графіка особистого прийому громадян в райдержадміністрації, та графіка виїзних особистих прийомів за місцем проживання громадян, який затверджується головою райдержадміністрації;
 - 4.2. не рідше одного разу на квартал проводити прямі "гарячі" телефонні лінії зв'язку з громадянами;
 - 4.3. відповідно до функціональних повноважень забезпечити всебічний розгляд звернень громадян, оперативне вирішення в межах повноважень райдержадміністрації порушених в них питань, задоволення законних прав та інтересів громадян;
5. Зобов'язати керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та рекомендувати Молочанському міському та сільським головам:
 - 5.1. забезпечити здійснення щотижневого особистого прийому громадян у зручний для громадян час, неухильно дотримуватися затверджених графіків прийому;
 - 5.2. продовжити практику проведення виїзних особистих прийомів за місцем проживання громадян, забезпечити об'єктивне вирішення порушених ними питань в межах своїх повноважень;
 - 5.3. запровадити регулярне проведення прямих і тематичних телефонних ліній зв'язку з громадянами, відповідну інформацію оприлюднювати в засобах масової інформації;
 - 5.4. переглянути, та, у разі необхідності, внести відповідні зміни до Порядків проведення особистих та особистих виїзних прийомів громадян.
6. Загальному відділу апарату Токмацької районної державної адміністрації забезпечити:
 - 6.1. складання та подання голові Токмацької районної державної адміністрації на затвердження графіку виїзних особистих прийомів до 25 числа останнього місяця кварталу;
 - 6.2. інформування голови Токмацької районної державної адміністрації про дотримання першим заступником, заступниками голови та керівником

апарату графіків проведення особистих прийомів громадян, щомісяця до 10 числа наступного періоду;

6.3 щоквартальний графік виїзних прийомів доводити до відома громадян шляхом оприлюднення в засобах масової інформації.

7. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження голови Токмацької районної державної адміністрації від 25.07.2005 № 377 «Про порядок розгляду письмових звершень, проведення особистого прийому, виїзних особистих прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній у Токмацькій райдержадміністрації», яке зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції Запорізької області від 26.07.2005 за № 19/135.

8. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Токмацької райдержадміністрації.

9. Розпорядження набуває чинності з моменту офіційного оприлюднення в міськрайонній газеті "Таврія".

Голова районної
державної адміністрації



О.І.Ярошенко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Токмацької районної державної адміністрації

28.10.2011

№ 480

Зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції
04.11.2011 № 11/262

ПОРЯДОК

проведення особистих прийомів громадян керівництвом
Токмацької районної державної адміністрації

1. Організація особистих прийомів громадян (далі – прийом) керівництвом Токмацької районної державної адміністрації (далі – райдержадміністрація) здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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».

2. Прийом в райдержадміністрації проводиться головою райдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату райдержадміністрації відповідно до функціонального розподілу обов'язків, з питань, які належать до повноважень райдержадміністрації, не рідше чотирьох разів на місяць.

3. Прийоми проводяться у кабінетах голови райдержадміністрації, першого заступника, заступників голови та керівника апарату райдержадміністрації в адміністративному будинку, за адресою: м. Токмак, вулиця Революційна, 45.

4. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово,

13. Відповідною посадовою особою, яка проводить прийом, здійснюється запис щодо уточненої суті питань, зміст наданого доручення у реєстраційно-контрольних картках звернень громадян (форма картки додається).

14. Після закінчення прийому відповідні посадові особи райдержадміністрації, в день його проведення, передають всі опрацьовані матеріали за результатами прийому, в тому числі реєстраційно-контрольні картки з резолюціями та підписами відповідної посадової особи, що проводила прийом, у загальний відділ апарату райдержадміністрації для подальшої реєстрації та оформлення в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow».

15. У разі, якщо порушене громадянином питання неможливо вирішити безпосередньо у ході прийому через складність і необхідність додаткового вивчення, заявникові рекомендується записати заяву та викласти зміст питання в письмовому вигляді.

16. Подані громадянами на особистому прийомі звернення реєструються, обліковуються та розглядаються відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Токмацькій районній державній адміністрації, що затверджено розпорядженням голови райдержадміністрації від 03.10.2011 № 435, яке зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції 10.10.2011 № 10/261.

17. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

18. Загальний відділ апарату райдержадміністрації:

18.1. забезпечує, згідно із дорученням керівництва райдержадміністрації, підготовку матеріалів для відправки на розгляд звернень, поданих на прийомі, структурним підрозділам райдержадміністрації, органам місцевого самоврядування та іншим органам, установам, організаціям, до повноважень яких належить вирішення питань і прийняття в зв'язку з цим відповідних рішень;

18.2. контролює додержання графіка прийому громадян в райдержадміністрації;

18.3. здійснює оперативний контроль за дотриманням відповідальними виконавцями термінів розгляду звернень, що згідно з резолюціями керівництва райдержадміністрації потребують подання інформації в райдержадміністрацію;

18.4. готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан особистого прийому громадян райдержадміністрації.

19. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

20. Звернення, що були подані на прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до загального відділу апарату райдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

21. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

Керівник апарату районної
державної адміністрації

А.В.Олефіренко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Токмацької
районної державної адміністрації

28.10.2011

№ 480

Зареєстровано в Токмацькому
районному управлінні юстиції
04.11.2011 № 11/262

ПОРЯДОК

проведення виїзних особистих прийомів громадян керівництвом
Токмацької районної державної адміністрації

1. Організація виїзних особистих прийомів громадян (далі – виїзний прийом) керівництвом Токмацької районної державної адміністрації (далі – райдержадміністрація) здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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».
2. Виїзні прийоми проводяться головою райдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації, як правило, на територіях району за місцем проживання громадян, з питань, які належать до повноважень райдержадміністрації.
3. Виїзні прийоми проводяться не рідше двох разів на місяць згідно із графіком, який складається загальним відділом апарату райдержадміністрації за пропозиціями першого заступника, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації, щоквартально та до 25 числа останнього місяця кварталу подається на затвердження голові райдержадміністрації.
4. Під час виїзних прийомів розгляд звернень Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.
5. Після затвердження головою райдержадміністрації графік виїзних прийомів направляється:

першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату райдержадміністрації - для виконання;

органам місцевого самоврядування, передбачених графіком територій - для проведення роботи щодо організації виїзного прийому;

загальному відділу апарату райдержадміністрації - для підготовки виїзних прийомів, обліку та контролю за розглядом звернень.

6. Графік виїзних прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на інформаційних стендах та в засобах масової інформації.

7. Виконавчі комітети органів місцевого самоврядування, на підпорядкованій території яких заплановано проведення виїзного прийому, сприяють їх проведенню:

доводять до відома населення інформацію щодо днів та часу прийому;

організують попередній запис громадян на прийом;

виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

8. У разі, якщо виїзний прийом відповідної посадової особи райдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини загальний відділ апарату райдержадміністрації оперативно інформує про перенесення (відміну) прийому працівників виконавчих комітетів органів місцевого самоврядування для оперативного сповіщення громадян, яких було записано на цей виїзний прийом

9. Загальний відділ апарату райдержадміністрації:

здійснює контроль за підготовкою до проведення виїзного особистого прийому;

здійснює реєстрацію звернень, одержаних на виїзному прийомі, контроль за дотриманням термінів їх розгляду та наданням відповідей заявникам;

інформує керівництво райдержадміністрації про дотримання графіку проведення виїзних особистих прийомів;

здійснює систематичний аналіз звернень громадян, поданих на особистих виїзних прийомах, готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в райдержадміністрації.

10. Подані громадянами на виїзному прийомі звернення реєструються, обліковуються та розглядаються відповідно до Порядку розгляду письмових

звернень громадян у Токмацькій районній державній адміністрації, що затверджено розпорядженням голови райдержадміністрації від 03.10.2011 №435, яке зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції 10.10.2011 № 10/261.

11. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

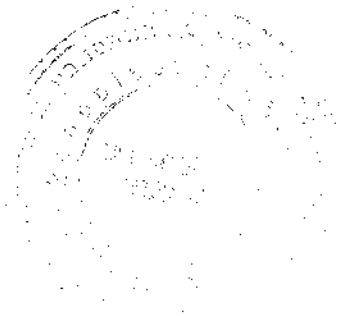
12. Інформація керівництву райдержадміністрації для надання відповіді заявникам за результатами розгляду звернень, що надійшли на виїзному прийомі, надається за підписом керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та інших органів, установ та організацій, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

13. Рішення про зняття з контролю звернень, які були отримані на виїзному прийомі, приймає посадова особа.

14. Звернення, що були подані на виїзному прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до загального відділу апарату райдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

15. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

Керівник апарату районної
державної адміністрації



А.В.Олефіренко

Додаток

до Порядку проведення особистих
прийомів громадян керівництвом
Токмацької районної державної
адміністрації

ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РЕЄСТРАЦІЙНО - КОНТРОЛЬНА КАРТКА

Контроль _____

Заявник: _____

Дата: _____ № _____

Категорія заявника: _____

Адреса: _____

Кореспондент: _____

від _____ № _____

Зміст звернення: _____

Резолюція: _____

Термін виконання: _____

(підпис)

(дата резолюції)

Керівник апарату районної
державної адміністрації



А.В.Олефіренко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Токмацької районної державної адміністрації

28.10.2011

№ 480

Зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції
04.11.2011 № 11/262

ПОРЯДОК

проведення прямих "гарячих" телефонних ліній зв'язку громадян керівництвом Токмацької районної державної адміністрації

1. Організація проведення прямих "гарячих" телефонних ліній зв'язку (далі – прями "гарячі" телефонні лінії) керівництвом Токмацької районної державної адміністрації (далі – райдержадміністрація) здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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».

2. Прямі "гарячі" телефонні лінії проводяться головою райдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату райдержадміністрації за участю керівників структурних підрозділів райдержадміністрації щоквартально останньої п'ятниці місяця згідно з графіком, який складається загальним відділом апарату райдержадміністрації за пропозиціями керівництва райдержадміністрації та затверджується головою райдержадміністрації.

3. Дні, часи проведення прямих "гарячих" телефонних ліній та склад присутніх на них посадових осіб визначаються керівництвом райдержадміністрації, про що за тиждень до проведення заходу надається інформація: загальному відділу апарату райдержадміністрації – для координації проведення цих заходів; організаційному відділу апарату райдержадміністрації – для висвітлення в засобах масової інформації даних про проведення прямих

"гарячих" телефонних ліній, а також результатів вирішення нагальних питань жителів району.

4. Загальний відділ апарату райдержадміністрації:

4.1. здійснює облік телефонних звернень громадян, забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом райдержадміністрації при проведенні цих заходів, та наданням інформації громадянам, які звернулися, про результати розгляду їх звернень;

4.2. готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в райдержадміністрації.

Керівник апарату районної
державної адміністрації



А.В.Олефіренко