



УКРАЇНА

ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної державної адміністрації

03.10.2011

№ 435

Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Токмацькій районній державній адміністрації

Зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції 10.10.2011 № 10/261

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 31.08.2011 № 357 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації», з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян у Токмацькій районній державній адміністрації (додається).

2. Виключити пункти 1-2 розпорядження голови Токмацької районної державної адміністрації від 25.07.2005 № 377 «Про порядок розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому, виїзних особистих прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній у Токмацькій райдержадміністрації», яке зареєстровано в Токмацькому районному управлінні юстиції Запорізької області 26.07.2005 за №19/135. У зв'язку з цим, пункти 3-11 уважати відповідно пунктами 1-9.

3. Рекомендувати керівникам - структурних підрозділів райдержадміністрації, Молочанському міському та сільським головам переглянути, та, у разі необхідності, внести відповідні зміни до Порядку розгляду письмових звернень громадян.

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

Голова районної
державної адміністрації



О.І.Ярошенко

Проект вносить:

В.о. начальника загального
відділу апарату районної
державної адміністрації

О.Г.Мазур

Аркуш погодження додається

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Токмацької
районної державної адміністрації

03.10.2011 № 435

Зареєстровано в Токмацькому
районному управлінні юстиції
10.10.2011 № 10/261

ПОРЯДОК
розгляду письмових звернень громадян у
Токмацькій районній державній адміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Токмацькій районній державній 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», 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, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348 (зі змінами та доповненнями), Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами та доповненнями).

2. Звернення, що надійшли до райдержадміністрації, реєструються у загальному відділі апарату райдержадміністрації у день надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп райдержадміністрації із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до райдержадміністрації, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп, дата надходження та вхідний номер звернення.

3. Облік письмових звернень здійснюється загальним відділом апарату райдержадміністрації в підсистемі «Звернення громадян» електронної

автоматизованої системи документообігу «Optima WorkFlow». В підсистемі «Звернення громадян» відповідальним працівником загального відділу апарату райдержадміністрації на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян (форма картки у додатку 1).

4. Утримання підсистеми «Звернення громадян» у належному робочому стані забезпечується головним спеціалістом відділу організаційної роботи апарату райдержадміністрації, який відповідає за інформаційно-комп'ютерне забезпечення в райдержадміністрації.

5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

6. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, голова райдержадміністрації згідно з чинним законодавством може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання готується юридичним відділом апарату райдержадміністрації.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено райдержадміністрацією не розглядаються, про що загальний відділ повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до райдержадміністрації (зразок повідомлення у додатку 2).

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

8. Відповідальні працівники загального відділу апарату райдержадміністрації відповідно до функціонального розподілу обов'язків, передають екземпляр картки звернень громадян у друкованому вигляді (реєстраційно-контрольна картка) разом з матеріалами відповідних звернень на розгляд голові райдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, керівнику апарату райдержадміністрації.

9. Звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються головою райдержадміністрації особисто.

10. Голова райдержадміністрації, а в разі відсутності перший заступник, заступники голови, керівник апарату відповідно до функціонального розподілу обов'язків розглядають та накладають резолюцію щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд та несуть особисту відповідальність за дотримання вищезазначеного терміну.

11. У разі відсутності керівника, до компетенції якого належить розгляд звернення, таке звернення розглядається іншим керівником, який виконує його функції згідно із взаємозамінністю повноважень.

12. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень райдержадміністрації, пересилаються за належністю в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до райдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подає звернення (зразок повідомлення у додатку 3).

Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до органу, до компетенції якого відноситься розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до Токмацької райдержадміністрації (зразок листа у додатку 4) підписує керівник апарату райдержадміністрації.

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

14. Підготовку матеріалів для відправки звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва райдержадміністрації, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює загальний відділ апарату райдержадміністрації. Термін розгляду зазначається у реєстраційні картці підсистеми «Звернення громадян».

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

Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації систематично вживають необхідних заходів щодо скорочення фактичних термінів розгляду звернень в структурних підрозділах, які вони очолюють.

16. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в райдержадміністрації, якщо у резолюції керівництва райдержадміністрації, надано доручення поінформувати про результати розгляду звернення райдержадміністрацію або заявника.

17. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в райдержадміністрації, письмова відповідь заявникам надається за підписом голови райдержадміністрації, інформація керівництву райдержадміністрації надається за підписом керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань, якщо інше не передбачено дорученням відповідного керівника райдержадміністрації.

18. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в органах влади відповідної області, відповідь заявникам та проекти інформацій до

Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, інших центральних органів виконавчої влади, готується за підписом голови райдержадміністрації, першого заступника, заступників голови відповідно до функціонального розподілу обов'язків, керівника апарату райдержадміністрації.

19. Інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, Народним депутатам України за результатами розгляду звернень громадян готується виключно за підписом голови районної державної адміністрації, відповідно до функціонального розподілу обов'язків, у першого заступника заступників голови райдержадміністрації, керівника апарату райдержадміністрації.

20. Відповідь заявнику на початку має містити у лівому куті короткий зміст питання за формою «Про...» та шанобливе звернення з використанням імені та по-батькові заявника – «Шановний (а) ...!». У разі, якщо ім'я та по-батькові заявника не відомі, використовується форма з прізвищем заявника – «Шановний пане (пані) ...!». Безпосередньо перед підписом посадової особи відповідь закінчується фразою – «З повагою».

21. У разі необхідності продовження терміну розгляду звернення, за згодою посадової особи, що надала доручення щодо розгляду звернення, відповідальним виконавцем надається повідомлення заявнику до закінчення основного терміну розгляду звернення.

22. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в райдержадміністрації разом із підписаною відповідною посадовою особою копією відповіді заявнику або проектом відповіді відповідного керівника райдержадміністрації заявнику та матеріалами звернення надаються структурним підрозділом відповідальним виконавцем за зверненням до загального відділу апарату райдержадміністрації.

23. Загальний відділ апарату райдержадміністрації протягом робочого дня передає проекти відповідей заявникам та інформацій на вищі органи влади, які підготовлені відповідальними виконавцями за зверненнями, разом з матеріалами звернень для підписання.

Протягом трьох робочих днів для отримання загальним відділом апарату райдержадміністрації матеріали за результатами розгляду звернень передає голові райдержадміністрації для вирішення питання щодо зняття звернень з контролю чи продовження контролю за виконанням тій посадовій особі, яка здійснювала розгляд звернень.

24. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про постановку на контроль відповідного звернення, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

25. У разі необхідності відповідна посадова особа може залишити звернення на контролі до остаточного рішення та інформування заявника про остаточні результати розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.

26. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до загального відділу роботи апарату райдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавці забороняється.

27. 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
райдержадміністрації



А.В.Олефіренко

Додаток 1

до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Токмацькій районній державній адміністрації

Картка звернень громадян

Прізвище, ініціали: Стать: Індекс документа:

Район: Адреса:

Дата надходження: Форма звернення:

Термін виконання: Вид звернення:

Категорія запитів: Чисельність осіб:

Кореспондент: Контроль:

Дата коп.: Номер коп.: Контроль РДА:

Зміст звернення:

Кільк. питань у зверненні: Характер звернення: Повторність:

Картка звернень громадян

Дата передачі	Комп'ютеризовано	Посадка	Дата повернення
ДРВ1 <input type="text" value="04.10.2011"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="04.10.2011"/>
ДРВ2 <input type="text" value="04.10.2011"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="04.10.2011"/>
ДРВ3 <input type="text" value="04.10.2011"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="04.10.2011"/>

Резольвція:

Дата виконання: Результат розгляду:

Якість відповідей: Обґрунтованість:

Примітка:

Короткий зміст питання 1:

Питання №1: Тематика 1:

Відповідальний виконавець 1:

Термін виконання 1.1: Дата надання відповідей 1:

Карта зверень громадян

Короткий зміст питання 2

Питання №2 Тематика 2

Відповідальний виконавець 2

Термін виконання 2 10.10.2011 10.10.2011 Дата надання відповіді 2 04.10.2011

Короткий зміст питання 3

Питання №3 Тематика 3

Відповідальний виконавець 3

Термін виконання 3 10.10.2011 10.10.2011 Дата надання відповіді 3 04.10.2011

Короткий зміст питання 4

Питання №4 Тематика 4

Відповідальний виконавець 4

Термін виконання 4 10.10.2011 10.10.2011 Дата надання відповіді 4 04.10.2011

OK Отмена

Карта зверень громадян

Короткий зміст питання 5

Питання №5 Тематика 5

Відповідальний виконавець 5

Термін виконання 5 10.10.2011 10.10.2011 Дата надання відповіді 5 04.10.2011

Короткий зміст питання 6

Питання №6 Тематика 6

Відповідальний виконавець 6

Термін виконання 6 10.10.2011 10.10.2011 Дата надання відповіді 6 04.10.2011

Короткий зміст питання 7

Питання №7 Тематика 7

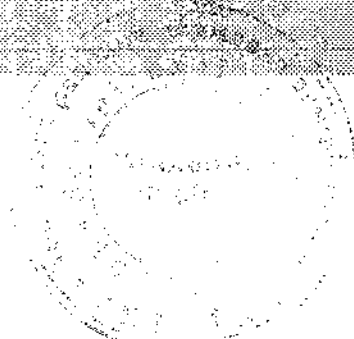
Відповідальний виконавець 7

Термін виконання 7 10.10.2011 10.10.2011 Дата надання відповіді 7 04.10.2011

OK Отмена

Керівник апарату районної державної адміністрації

А.В.Олефіренко



Додаток 2

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Токмацькій
районній державній
адміністрації



У К Р А І Н А

**ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

вул. Революційна, 45. м. Токмак, 71700, тел/факс (06178) 45-6-61 E-mail: rda@zp.ukrtel.net

№ _____
На № _____ від _____

П.І.Б.

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення, яке було надіслано з облдержадміністрації за № _____ від _____, одержано та зареєстровано Токмацькою райдержадміністрацією за № _____ від _____.

Оскільки розгляд порушеного Вами питання припинено згідно зі ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (лист Токмацької райдержадміністрації від _____ № _____), підстави для його повторного розгляду відсутні.

Керівник апарату
райдержадміністрації



А.В.Олефіренко

Додаток 3

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Токмацькій
районній державній адміністрації



У К Р А І Н А

**ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

вул. Революційна, 45, м. Токмак, 71700, тел/факс (06178) 45-6-61 E-mail: rda@zp.ukrtel.net

№ _____

На № _____ від _____

П.І.Б.

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення одержано Томацькою райдержадміністрацією і, відповідно до ч. 3 ст. 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано до _____ для розгляду в межах компетенції та надання Вам відповіді.

Керівник апарату
райдержадміністрації



А.В.Олефіренко

Додаток 4

до Порядку розгляду письмових
звернень громадян у Токмацькій
районній державній
адміністрації



УКРАЇНА

**ТОКМАЦЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

вул. Революційна, 45. м. Токмак. 71700, тел/факс (06178) 45-6-61 E-mail: rda@zp.ukrtel.net

На № _____
№ _____
від _____

Василівська
райдержадміністрація

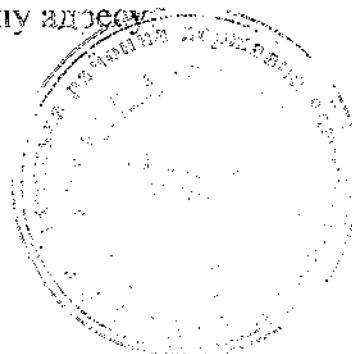
Копія: Запорізька облдержадміністрація

Бобик Г.М.,
с.Веселе,
Василівський р-н,
Запорізька обл.
69061

Надсилаємо заяву гр. Бобика Г.М., яка помилково надійшла до Токмацької райдержадміністрації з Запорізької обласної державної адміністрації, для розгляду за належністю.

Додаток: на 2 аркушах на першу адресу.

Керівник апарату
райдержадміністрації



А.В.Олефіренко