



УКРАЇНА

ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

“28” серпня 2011р.

№ 998-р

**Про затвердження Порядку
роботи із зверненнями громадян
у Чернівецькій обласній
державній адміністрації
та Форми для подання звернень**

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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 від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (із змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (із змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» (із змінами), з метою підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування із зверненнями громадян та враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян:

1. Затвердити Порядок роботи із зверненнями громадян у Чернівецькій обласній державній адміністрації, що додається.
2. Затвердити Форму для подання звернень, що додається.
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату обласної державної адміністрації Сергія Нежурбиду.

Голова обласної
державної адміністрації

Сергій ОСАЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Розпорядження обласної
державної адміністрації**

28.08.2021 № 998-А

**Порядок
роботи із зверненнями громадян у Чернівецькій обласній державній
адміністрації**

I. Загальні положення

1. Порядок роботи із зверненнями громадян у Чернівецькій обласній державній адміністрації (далі – Порядок) визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду та основні вимоги до ведення діловодства за зверненнями громадян (далі – Звернення) у Чернівецькій обласній державній адміністрації.

Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції».

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Чернівецька обласна державна адміністрація (далі – ОДА) відповідно до визначених законодавством повноважень забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд Звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян.

4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді Звернень з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина тощо.

Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, мають таке саме право на подання Звернень як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

5. Порядок ведення діловодства за Зверненнями, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

6. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

1) заява (клопотання) – звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

2) звернення громадян – викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

3) пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

4) скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

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

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до ОДА з певним питанням.

Повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні – звернення від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до ОДА.

Неодноразові – звернення громадян (групи осіб), які надійшли до ОДА з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надано, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

8. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі керівництвом ОДА відповідно до розпорядження ОДА від 27 січня 2020 року № 78-р «Про внесення змін до розпорядження обласної державної адміністрації від 25 травня 2016 року № 327-р» або через телефон «гарячої лінії» та фіксується працівником відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації (далі-Відділ).

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надіслано з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

9. Організація діловодства за Зверненнями у ОДА забезпечується працівником Відділу.

Контроль за дотриманням строків розгляду Звернень, які надходять безпосередньо до ОДА, покладається на відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду Звернень, які надходять безпосередньо до структурних підрозділів ОДА, а також організацією діловодства за Зверненнями у структурних підрозділах ОДА покладається на їх керівників.

У структурних підрозділах ОДА ведення діловодства за Зверненнями покладається на визначену керівником посадову особу або декількох осіб. Зазначені функції визначаються у їх посадових інструкціях.

10. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів ОДА.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання, реєстрації звернень громадян

1. Організація діловодства за Зверненнями, які безпосередньо надходять у ОДА, покладається на відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької обласної державної адміністрації.

2. Звернення надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, через скриньку «Для звернень громадян», що розміщується у приміщенні ОДА у доступному для громадян місці, або подаються на особистому прийомі громадян.

3. У разі, якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

4. Усі звернення громадян, що надходять до ОДА, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

Звернення громадян оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, номер засобу зв'язку 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 кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на вебсайті ОДА у мережі Інтернет.

Інформація про електронні поштові адреси розміщується на вебсайті ОДА в мережі Інтернет.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу ОДА або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

6. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

7. Усі Звернення, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

8. Попередній розгляд Звернень у ОДА здійснюється з метою визначення: належності документа до Звернень;

повноти дотримання вимог до оформлення Звернень, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;

ознак надходження та виду Звернень;

суті та стислого змісту Звернень;

належності порушених питань до повноважень ОДА;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду та вирішенню по суті;

звернень, які відповідно до Закону України «Про звернення громадян» має розглядати особисто керівник ОДА;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису заявника та дати;

строків виконання Звернень.

9. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення).

У разі прийняття рішення про припинення розгляду такого звернення керівництвом ОДА про це повідомляється особа, яка подала звернення.

10. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян готуються резолюції до них.

Відповідно до розподілу повноважень між керівництвом у ОДА резолюція містить:

- посаду особи, яка накладає резолюцію;
- назву структурного підрозділу виконавця (співвиконавця);
- строк виконання.

11. Якщо питання, порушені в одержаному Зверненні, не належать до компетенції ОДА, його в строк не більше ніж п'ять днів пересилають за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особа, яка подала Звернення. У разі, якщо Звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, його в той самий строк повертають заявнику з відповідними роз'ясненнями.

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

13. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, які вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

14. Усні, письмові, електронні Звернення підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

15. Реєстрація Звернень у ОДА здійснюється з використанням системи, в якій формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

16. Зареєстровані Звернення з їх електронними образами у форматі PDF (скан-образ) передаються на розгляд, відповідно до розподілу повноважень між заступниками голови обласної державної адміністрації, у день їх надходження або наступного робочого дня, у разі їх надходження після 17:00 години.

17. Для забезпечення реєстрації Звернень в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК належать: прізвище, ініціали автора, адреса, дата надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявника, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, строк виконання, прийняті рішення, вихідні дата й реєстраційний номер, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за потреби може бути доповнений.

18. Усі звернення громадян, що надходять до ОДА, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами).

19. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс і дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної дефісом або скісною рисою. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов'язкові частини:

перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «КО».

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через скісну риску (наприклад, А-1122/2).

20. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у графі РКК «Попередні звернення» автоматично здійснюється приєднання реквізитів попереднього звернення (реєстраційний індекс, дата).

21. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у графі РКК «Ознака повторності» ставиться позначка «Повторне», «Дублетне», «Неодноразове», «Масове».

22. Під час реєстрації Звернень, що надійшли під час особистого прийому громадян, до РКК вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа, порядковий індекс запису в журналі обліку особистого прийому громадян та дату прийому.

23. Реєстраційний індекс і дата реєстрації Звернень проставляються у вигляді реєстраційного штампа, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення розглядаються керівництвом ОДА відповідно до розподілу повноважень.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги розглядаються першочергово.

2. Після попереднього розгляду та реєстрації Звернень Відділ скеровує їх керівництву ОДА відповідно до розподілу повноважень для визначення виконавця.

Після накладання резолюції Звернення передаються на виконання посадовим особам, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі – Головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

3. Якщо у Зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції ОДА, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, під час надання відповіді на таке Звернення/на такий запит надається роз'яснення про порядок вирішення цих питань.

4. Відповідь за результатами розгляду Звернень обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

5. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у Зверненні підписана першою або адресу якої зазначено.

6. Листи-відповіді на Звернення оформлюються відповідно до вимог законодавства та підписуються керівництвом ОДА відповідно до розподілу повноважень.

IV. Терміни розгляду звернень громадян

1. Терміни розгляду Звернень обчислюються у календарних днях. Датою виконання Звернень є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у термін не більше ніж один місяць з дня їх надходження, а звернення, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження (це прохання має бути обґрунтованим).

3. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва ОДА встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що особа, яка подала Звернення, повідомляється до завершення раніше визначеного строку виконання, при цьому загальний строк вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду Звернення може бути скорочено.

V. Контроль та аналіз роботи щодо розгляду звернень громадян

1. З метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи ОДА письмові та усні Звернення, які надходять до структурних підрозділів, а також критичні зауваження, які вони містять, мають систематично, але не менше ніж один раз на півроку узагальнюватися й аналізуватися у структурних підрозділах ОДА, які їх розглядали.

Підготовлені узагальнені аналітичні матеріали структурні підрозділи ОДА подають у Відділ.

Звернення, які надходять безпосередньо до Відділу, не менше ніж один раз на півроку узагальнюються та аналізуються.

2. За результатами узагальнення отриманих матеріалів, їх аналізу складається довідка з конкретними пропозиціями про подальше вдосконалення організації роботи із Зверненнями, яка подається керівництву ОДА.

3. Результати аналізу розглядаються на засіданнях колегії та нарадах ОДА із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.

4. На контролі в ОДА перебувають усі зареєстровані Звернення, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

5. Контроль за своєчасним, правильним і повним розглядом Звернень, які надходять безпосередньо до структурних підрозділів ОДА, покладається на керівника структурного підрозділу.

6. Відділ здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) Звернень, які надходять безпосередньо до ОДА, та за

виконанням доручень, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом ОДА.

7. Відділ здійснює контроль за розглядом Звернень згідно із строками виконання.

8. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, викладених у Зверненнях.

9. Керівники структурних підрозділів ОДА або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду Звернень, які безпосередньо надходять до структурних підрозділів, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

10. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи із Зверненнями щороку до 20 липня (за перше півріччя) та до 20 січня (за рік) Відділ доводить до відома керівника ОДА.

VI. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або отримання додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

3. Автоматизоване архівне зберігання документів в архіві ОДА та архіві Відділу здійснюється згідно з номенклатурою ведення справ.

**Керівник апарату
обласної державної адміністрації**



Сергій НЕЖУРБИДА

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Розпорядження обласної
державної адміністрації**

28.08.2021 № 998-р

**Форма
для подання звернення**

Кому Голові Чернівецької обласної державної адміністрації

Від кого

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

_____ (або прізвище, ім'я, по батькові уповноваженої особи)

_____ (поштова адреса, електронна адреса, контактний телефон)

Звернення

_____ (пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга)

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян»
вирішити питання

_____ (суть питання, вирішення якого належить до повноважень Чернівецької обласної державної адміністрації)

_____ (дата)

_____ (підпис)

ОПЕРАТИВНО