

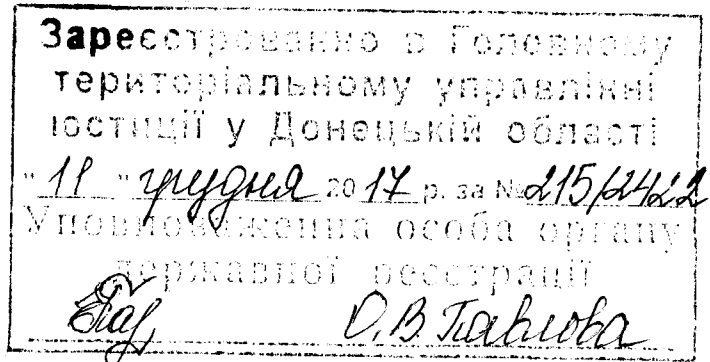


УКРАЇНА

ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
РОЗПОРЯДЖЕННЯ  
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
КЕРІВНИКА ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 07.12.2017 № 1619/5-17  
м. Краматорськ

Про затвердження Порядку розгляду  
письмових звернень громадян в  
Донецькій обласній державній  
адміністрації



Керуючись статтями 6, 25, 28, 38, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статтями 5, 7, 13, 19, 20 Закону України «Про звернення громадян», 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), Класифікатором звернень громадян, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами), Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 (із змінами), з метою забезпечення ефективної роботи системи прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, контролю за станом цієї роботи в облдержадміністрації та її структурних підрозділах, в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, організаціях, установах області:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян в Донецькій обласній державній адміністрації (далі – Порядок) (додається).

2. Першому заступнику, заступникам голови облдержадміністрації, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, головам райдержадміністрацій, керівникам військово-цивільних адміністрацій та

рекомендувати міським головам забезпечити об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд письмових звернень громадян.

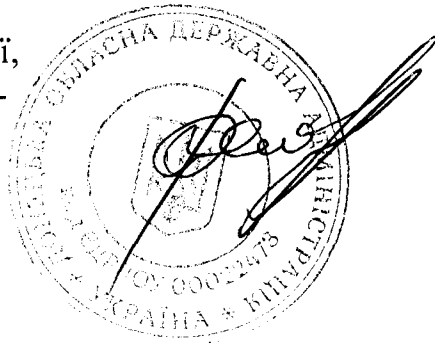
3. Департаменту інформаційної та внутрішньої політики облдержадміністрації (Биченко), управлінню з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації (Гончарова) забезпечити систематичне інформування мешканців області про роботу із зверненнями громадян в облдержадміністрації.

4. Юридичному управлінню облдержадміністрації (Погребняк) забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Донецькій області в установленому порядку.

5. Це розпорядження набирає чинності з дня його опублікування.

6. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації, контроль – на заступника голови - керівника апарату облдержадміністрації Добряка С.В.

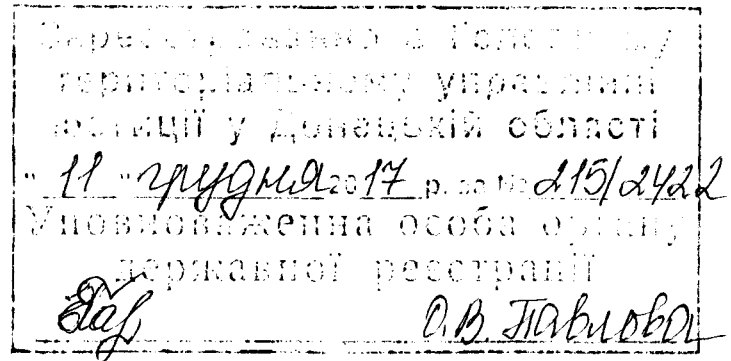
Голова облдержадміністрації,  
керівник обласної військово-  
цивільної адміністрації



П.І.Жебрівський

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження голови  
облдержадміністрації, керівника  
обласної військово-цивільної  
адміністрації  
07 грудня 2017 року № 1619/5-17



**П О Р Я Д О К**  
**розгляду письмових звернень громадян в Донецькій обласній державній**  
**адміністрації**

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» (із змінами).

2. Порядок встановлює єдиний для Донецької обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація) та її структурних підрозділів порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, у тому числі електронних, та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, виконанням доручень керівних працівників облдержадміністрації та власних зобов'язань виконавців стосовно розв'язання порушених у цих зверненнях питань, наданням письмових відповідей заявникам.

3. Реєстрація, облік та контроль за розглядом письмових звернень громадян, адресованих облдержадміністрації, здійснюється управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації відповідно до вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

4. Цей Порядок не поширюється на розгляд викладених в письмовій формі звернень громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження». Звернення вкладників до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб щодо виплати Фондом відшкодування в межах гарантованої суми розглядаються в порядку, встановленому законодавством про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

## **II. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян**

1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою або надійшли через органи влади вищого рівня, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій, приймаються управлінням діловодства та контролю облдержадміністрації та згідно з журналом обліку запитів на публічну інформацію та звернень громадян, які не підлягають реєстрації, передаються у день їх надходження до управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації (далі – управління).

2. Письмові звернення, передані громадянами особисто або через уповноважених осіб, чиї повноваження оформлені у встановленому законом порядку, а також електронні звернення приймаються працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

3. Звернення приймаються у робочі дні з 09.00 до 13.00 та з 14.00 до 18.00 (у п'ятницю – до 17.00) у Громадській приймальні облдержадміністрації, розташованій за адресою: вулиця Олекси Тихого, будинок 6, м. Краматорськ, 84306.

4. Не розглядаються звернення громадян, оформлені без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян». Вказане рішення приймає начальник управління, про що письмово повідомляється громадянинуві.

5. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, класифікуються за характеристикою звернень і основними питаннями, та обліковуються за допомогою електронно-обчислюваної техніки працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

6. Письмові звернення, надіслані на адресу управління, розглядаються його начальником у межах наданих йому повноважень та згідно з компетенцією управління у відповідності до вимог статей 5, 7, 8, 17 Закону України «Про звернення громадян».

7. На вимогу громадянина, який подав звернення до облдержадміністрації, на першому аркуші копії звернення (у разі її наявності) проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянинуві.

8. На письмовому зверненні, переданому громадянином особисто або через уповноважену ним особу, поруч з реєстраційним штампом робиться позначка «ПЕРЕДАНО ОСОБИСТО» або «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОВНОВАЖЕНУ ОСОБУ».

9. На першому аркуші письмового звернення та на реєстраційно-контрольній картці робиться позначка «ПОВТОРНО» (у разі, якщо звернення надійшло повторно) та «КОНТРОЛЬ», коли необхідно повідомити іншу організацію або отримати інформацію від виконавців стосовно вжитих заходів.

### **III. Розгляд звернень керівними працівниками облдержадміністрації**

1. Письмові звернення, в яких порушені питання, що належать до повноважень облдержадміністрації, передаються управлінням на розгляд керівним працівникам облдержадміністрації, до компетенції яких належить їх вирішення згідно з розподілом обов'язків.

2. Особисто головою облдержадміністрації розглядаються письмові звернення:

1) Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та осіб, віднесених до категорії інвалідів ВВВ, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

2) направлені на розгляд до облдержадміністрації за дорученнями Президента України та Прем'єр-міністра України;

3) про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування;

4) про запис на особистий прийом до голови облдержадміністрації (з метою визначення доцільності особистого втручання);

5) від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання (повторні), якщо вказане звернення вирішено по суті під час розгляду попереднього звернення (за поданням заступника голови облдержадміністрації, який його розглядав з метою припинення подальшого розгляду такого звернення).

3. Письмові звернення та реєстраційно-контрольні картки приймають на розгляд керівних працівників облдержадміністрації їх помічники та у дводенний строк повертають разом з відповідними дорученнями до управління, про що на зворотному боці карток робиться відповідний запис.

4. Керівні працівники облдержадміністрації при розгляді звернень громадян зобов'язані об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви і скарги, не допускаючи безпідставної передачі їх для розгляду іншим органам.

5. У разі необхідності, керівні працівники облдержадміністрації можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання, організувати комісійний розгляд, виїзд на місце, надавати письмові доручення виконавцям, до компетенції яких входить вирішення порушених питань, залучати до розгляду керівників підприємств, організацій, установ області, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, Національної поліції.

6. Кожний громадянин має право на своє прохання бути запрошеним на засідання комісії облдержадміністрації з розгляду звернень громадян стосовно порушених ним у заявах чи скаргах питань або отримати мотивовану відповідь про обмеження його доступу до відповідної інформації, а також інші права, передбачені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

7. На підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян» посадовими особами облдержадміністрації встановлюються наступні строки розгляду звернень громадян, про що повідомляється особі, яка подала звернення:

невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня отримання, якщо вирішення питання не потребує додаткового вивчення;

не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження;

до 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання було неможливо.

#### **IV. Контроль за дотриманням строків, виконанням доручень та зобов'язань щодо розгляду звернень громадян**

1. Безпосередній контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян здійснює управління на підставі отриманих від виконавців відповідей та автоматизованого банку реєстраційних даних.

2. Звернення, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозицій, заяв і скарг.

3. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають ті посадові особи облдержадміністрації, які приймали рішення про постановку на контроль. В цьому випадку їм для розгляду надається весь пакет документів за кожним конкретним зверненням для вирішення питання про зняття з контролю. У випадку продовження терміну розгляду звернень громадян – інформація передається вказаній особі для ознайомлення, погодження продовження терміну та/або надання додаткового доручення, копія якого направляється виконавцю.

4. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається в управлінні. Кожна контрольна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів. Забороняється підшивати до справ невіршені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

5. За дорученнями керівних працівників облдержадміністрації проводяться комісійні обстеження на місці достовірності наданих місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, структурними підрозділами облдержадміністрації інформацій щодо розгляду окремих звернень громадян, які перебували на контролі.

## **V. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам**

1. Виконавці за зверненнями громадян зобов'язані письмово повідомляти громадянина про результати перевірки його письмового звернення і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою - повинні роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

2. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією керівного працівника облдержадміністрації узагальнену відповідь або її проект заявнику та проект інформації органу влади вищого рівня, яким встановлено контроль за зверненням. При цьому інші виконавці в обов'язковому порядку за три дні до настання контрольного терміну надають свою інформацію для опрацювання першому виконавцю, про що інформують облдержадміністрацію.

3. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції облдержадміністрації надається за підписом того керівного працівника облдержадміністрації, який розглядав звернення, чи особи, яка виконує його обов'язки, або за їх дорученням за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій та інших органів, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

5. Своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам забезпечують виконавці, визначені згідно з резолюціями керівних працівників облдержадміністрації. Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян органам влади вищого рівня та відповідей на них заявникам, здійснюють помічники керівних працівників облдержадміністрації.

6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа облдержадміністрації, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і реальне виконання прийнятого рішення, а у разі визнання скарги обґрунтованою – негайно, в межах повноважень, вжити заходів щодо поновлення порушених прав чи інтересів громадян.

7. Звернення в облдержадміністрації вважаються вирішеними, якщо порушені в них питання розглянуті, по ним вжиті всі можливі заходи і заявникам надані вичерпні відповіді.

8. Підписані керівними працівниками облдержадміністрації інформації органам влади вищого рівня щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до управління у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення по реєстру через управління діловодства та контролю облдержадміністрації.

9. Одночасно з наданням відповідей заявникам виконавці направляють на електронну адресу управління (citizen@dn.gov.ua) їх скановані версії у форматі \*.pdf, з обов'язковою назвою файлу: L-XXXXX-YY-ZZ» (індивідуальний реєстраційний індекс – початкова літера прізвища заявника «L» (при надходженні колективного звернення, індекс починається з «КО», при надходженні анонімного – з «БП», порядковий номер звернення – «XXXXX», код населеного пункту, де мешкає заявник – «YY», форма надходження звернення – «ZZ»).

Заступник голови - керівник  
апарату облдержадміністрації



С.В.Добряк

Порядок розгляду письмових звернень громадян в Донецькій обласній державній адміністрації розроблений управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації

Начальник управління з питань  
звернень громадян та доступу до  
публічної інформації облдержадміністрації



О.К.Гончарова