



Міністерство юстиції України

СХІДНЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ

вул. Герасима Кондратьєва, 28, м. Суми, 40003, тел./факс: (0542) 78-05-55, 78-04-92

e-mail: info@sm.minjust.gov.ua, web: sumyjust.gov.ua

Код ЄДРПОУ 43316700

№ _____

На № _____

від _____

**Голові Донецької обласної державної
адміністрації, начальнику обласної
військової адміністрації**

Вадиму ФІЛАШКІНУ

Шановний пане Вадиме!

Повідомляємо про проведення державної реєстрації розпорядження голови Донецької обласної державної адміністрації, начальника обласної військової адміністрації від 05 червня 2024 року № 350/5-24 «Про затвердження Порядку роботи з письмовими зверненнями громадян в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації», яке зареєстровано в Східному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції 06 червня 2024 року за № 61/700.

Про офіційне оприлюднення нормативно-правового акта просимо у встановленому законодавством порядку та строки з урахуванням умов воєнного стану повідомити Східне міжрегіональне управління Міністерства юстиції.

Звертаємо особливу увагу, що при направленні на виконання та опублікуванні нормативно-правового акта посилення на дату і номер державної реєстрації акта є обов'язковим.

У разі наявності офіційного вебсайту нормативно-правовий акт оприлюднюється на вебсайті із зазначенням дати оприлюднення документа.

З повагою

Начальник управління

Ірина СВИСТУН

Поліна Мойсеєнко (0542) 78-04-15



СЕД АСКОД
Східне міжрегіональне управління Міністерства юстиції
№ 29557/28701-8-24/15.1 від 06.06.2024
Підписувач Свистун Ірина Петрівна
Сертифікат 30703531AC072D0C0400000038680900E5D01B00
Дійсний з 15.01.2024 0:00:00 по 14.01.2025 23:59:59

ДОНЕЦЬКА ОДА
24/368/0/3-24/0.8 від 06.06.2024





**ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
НАЧАЛЬНИКА ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

від 05.06.2024

Краматорськ

№ 350/5-24

Про затвердження Порядку роботи з письмовими зверненнями громадян в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації

Відповідно до статті 6, пункту 3 частини першої статті 25, статей 38, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статей 5, 7, 12, 13, 19, 20 Закону України «Про звернення громадян», з метою упорядкування організації та здійснення роботи з прийняття, обліку, реєстрації, розгляду письмових звернень громадян в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи з письмовими зверненнями громадян в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність, розпорядження голови Донецької обласної державної адміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації:

від 07 грудня 2017 року № 1619/5-17 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян в Донецькій обласній державній адміністрації», зареєстроване в Головному територіальному управлінні юстиції у Донецькій області 11 грудня 2017 року за № 215/2422;

від 07 серпня 2020 року № 837/5-20 «Про внесення змін до розпорядження голови Донецької обласної державної адміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 07 грудня 2017 року № 1619/5-17», зареєстроване в Східному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Харків) 19 серпня 2020 року за № 126/126.

ДОНЕЦЬКА ОДА

350/5-24 від 05.06.2024



3. Юридичному управлінню Донецької обласної державної адміністрації (Яна ПОГРЕБНЯК) забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції в установленому порядку та його офіційне оприлюднення.

4. Це розпорядження набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення.

5. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації Донецької обласної державної адміністрації (Олена ГОНЧАРОВА), контроль залишаю за собою.

Голова Донецької обласної державної адміністрації, начальник обласної військової адміністрації



Вадим ФІЛАШКІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Донецької обласної державної
адміністрації, начальника
обласної військової
адміністрації

05 червня 2024 року № 350/5-24

**Порядок
роботи з письмовими зверненнями громадян в Донецькій обласній
державній адміністрації, обласній військовій адміністрації**

I. 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» і визначає основні вимоги до організації та здійснення в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації роботи з прийняття, обліку, реєстрації, розгляду письмових звернень громадян, контролю за дотриманням термінів та виконанням доручень, наданих у зв'язку з їх розглядом.

2. Розгляд письмових звернень громадян здійснюється головою Донецької обласної державної адміністрації, начальником обласної військової адміністрації, першим заступником, заступниками голови Донецької обласної державної адміністрації (далі – керівники) відповідно до розподілу обов'язків.

3. Реєстрація, облік та контроль за дотриманням термінів розгляду письмових звернень громадян, які надходять до Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації, здійснюється управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації Донецької обласної державної адміністрації (далі – управління) в системі електронного документообігу «Автоматизована система управління документами «ДОК ПРОФ 3» (далі – СЕД) відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

II. Приймання, облік та реєстрація письмових звернень громадян

1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою або надійшли від органів влади вищого рівня, медіа, інших органів, установ, організацій приймаються управлінням діловодства та контролю Донецької обласної державної адміністрації та згідно з журналом обліку запитів на публічну інформацію та звернень громадян, передаються у день їх надходження до управління.

2. Письмові звернення, передані громадянами особисто та/або через уповноважених осіб, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку, а також електронні звернення, надіслані на офіційну електронну адресу Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації для отримання звернень громадян та/або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Донецької обласної державної адміністрації, приймаються працівниками управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

3. З письмовими зверненнями громадяни можуть звертатись за:

1) посиленням:

<https://dn.gov.ua/prozora-vlada/zvernennya-gromadyan/feedback>;

2) електронною адресою: citizen@dn.gov.ua;

3) поштовою адресою: вулиця Олекси Тихого, будинок 6, місто Краматорськ, 84306 або за рішенням голови Донецької обласної державної адміністрації, начальника обласної військової адміністрації (далі – голова обласної державної адміністрації) за іншою поштовою адресою, якщо таке рішення доведено до відома населення шляхом розміщення його на офіційному вебсайті Донецької обласної державної адміністрації.

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

5. Письмове звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається управлінням заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону України.

6. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються у день їх надходження працівниками управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

Не може бути відмовлено у прийнятті та розгляді письмового звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

7. Під час реєстрації звернень громадян у СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюцій керівників, здійснення контролю за дотриманням термінів розгляду звернення.

8. До реєстраційно-контрольної картки вносяться обов'язкові реквізити:

- 1) реєстраційний індекс звернення;
- 2) вид;
- 3) ознака надходження;
- 4) тип документа;
- 5) індекс питання;
- 6) короткий зміст звернення;
- 7) термін виконання;
- 8) форма надходження за суб'єктом (індивідуальне, колективне);
- 9) категорія автора звернення;
- 10) соціальний стан автора звернення;
- 11) кореспондент, підписувач документа, задеклароване/зареєстроване місце проживання (перебування) кореспондента;
- 12) посилання на вже зареєстровані звернення;
- 13) відповідальний виконавець (згідно з резолюцією) із зазначенням його прізвища, власного імені;
- 14) форма надходження;

15) результат розгляду;

16) індикатори стану виконання документа.

9. Допускається введення у реєстраційно-контрольну картку в СЕД інших реквізитів звернення, які не звужують та не змінюють застосування обов'язкових та додаткових реквізитів такого звернення.

Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у СЕД встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими.

10. На першому аркуші звернення проставляється штрих-код, присвоєний СЕД.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації, на першому аркуші копії звернення також проставляється штрих-код, присвоєний СЕД. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянину.

11. На письмовому зверненні, переданому громадянином особисто та/або через уповноважену ним особу, поруч зі штрих-кодом робиться позначка «ПЕРЕДАНО ОСОБИСТО» або «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОВНОВАЖЕНУ ОСОБУ».

III. Розгляд письмових звернень громадян

1. Зареєстровані в Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації письмові звернення направляються управлінням засобами СЕД на розгляд керівникам за напрямками діяльності, які зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання.

2. Якщо питання, порушені в одержаному Донецькою обласною державною адміністрацією, обласною військовою адміністрацією зверненні, не входять до її повноважень, воно за дорученням керівників у термін не більше п'яти днів пересилається управлінням за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

При цьому, забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

3. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4. Особисто головою обласної державної адміністрації розглядаються письмові звернення:

1) Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

2) направлені на розгляд до Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації за особистими 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.

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

Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

6. Визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, керівники забезпечують виконання прийнятого рішення, а у разі визнання скарги обґрунтованою – негайно, в межах повноважень, вжиття заходів щодо поновлення порушених прав чи інтересів громадян та запобігання в подальшому таким порушенням.

7. Кожний громадянин має право на своє прохання бути запрошеним на засідання обласної комісії з питань 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».

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

1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівники встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2. Після прийнятого рішення про продовження терміну розгляду звернення, про це відповідним листом повідомляється громадянину не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного терміну розгляду звернення.

3. На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого частиною першою статті 20 Закону України «Про звернення громадян» терміну.

4. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, неробочий день, останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

5. Безпосередній контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян здійснює управління на підставі отриманих від виконавців відповідей у СЕД.

6. 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.

Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають ті керівники, які приймали рішення про постановку на контроль.

7. Після завершення 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 відповідної групи документів. Забороняється підшивати до справ невирішені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

V. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам

1. Відповідь за результатами розгляду звернень про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), керівників структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації, оскарження прийнятих ними рішень, надається виключно за підписом керівників (осіб, які виконують їх обов'язки), які спрямовують та контролюють діяльність відповідних структурних підрозділів згідно з розподілом обов'язків.

2. За результатами розгляду усіх інших заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації, відповідь надається за підписом того керівника, який розглядав звернення, чи особи, яка виконує його обов'язки, або за їх дорученням за підписом керівників структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації, територіальних органів міністерств та інших центральних органів

виконавчої влади, районних державних адміністрацій, районних військових адміністрацій, військових, військово-цивільних адміністрацій населених пунктів, міських, селищних, сільських голів, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких, зокрема, входить вирішення порушених у зверненнях питань (далі – виконавці).

3. 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.

4. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюціями керівників узагальнену відповідь або її проєкт заявнику та проєкт 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.

5. Своєчасний та якісний розгляд звернень, підготовку та/або надання письмових відповідей (їх проєктів) заявникам забезпечують виконавці, визначені згідно з резолюціями керівників.

Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян органам влади вищого рівня та відповідей на них заявникам здійснюють головні спеціалісти Донецької обласної державної адміністрації, на яких покладено відповідні обов'язки.

6. Підписані керівниками листи органам влади вищого рівня щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до управління у встановлені терміни для реєстрації у СЕД та подальшого відправлення засобами електронного зв'язку або передачі згідно з реєстром до управління діловодства та контролю Донецької обласної державної адміністрації для відправлення засобами поштового зв'язку.

VI. Робота із заявами і скаргами громадян, на які не поширюється дія Закону України «Про звернення громадян»

1. Реєстрація заяв і скарг громадян до Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації, порядок розгляду яких встановлено кримінальним процесуальним, цивільним 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», «Про адміністративну процедуру», та відповідей на них здійснюється управлінням в СЕД у день їх надходження.

2. Заяви і скарги громадян, на які не поширюється дія Закону України «Про звернення громадян», розглядаються головою обласної державної адміністрації особисто та за його дорученням невідкладно передаються управлінням виконавцям для подальшого опрацювання.

3. Якщо вирішення питань, порушених у заявах (клопотаннях) і скаргах громадян, належить до предмета регулювання Закону України «Про адміністративну процедуру», вони розглядаються в порядку, встановленому цим Законом України.

Начальник управління з питань
звернень громадян та доступу до
публічної інформації Донецької
обласної державної адміністрації



Олена ГОНЧАРОВА