

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
облдержадміністрації,
керівника обласної військово-
цивільної адміністрації
31.07.2017 № 877

ПОРЯДОК

розгляду в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації звернень, що надійшли через державну установу «Урядовий контактний центр»

1. Цей Порядок визначає механізм розгляду звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб - підприємців, органів місцевого самоврядування (далі - заявники), що надходять до облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації з державної установи «Урядовий контактний центр» (далі - Центр).

2. Функції із взаємодії облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації з Центром покладаються на управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації (далі – управління).

3. Для прийняття звернень до розгляду облдержадміністрація, обласна військово-цивільна адміністрація звертається в установленому порядку до Центру для отримання індивідуального коду доступу до електронної бази даних звернень Центру (далі - база даних).

Відповідальною посадовою особою управління до бази даних вноситься інформація про прийняття звернень заявників до розгляду.

4. Оперативний розгляд звернень, з метою визначення виконавців, здійснюється начальником відділу взаємодії з державною установою «Урядовий контактний центр» управління, крім скарг на дії та бездіяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, звернень щодо обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації та корупції, які розглядаються головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації та заступниками голови облдержадміністрації за напрямками діяльності (згідно з розподілом обов'язків). Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників антитерористичної операції розглядаються головою облдержадміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації.

5. Звернення, в яких порушені питання належать до повноважень облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації, передаються начальником управління (у разі його відсутності – заступниками начальника управління) на розгляд керівним працівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, до повноважень яких належить їх вирішення.

6. У разі, коли розгляд питань, порушених у зверненні, не належать до повноважень облдержадміністрації, обласної військово-цивільної адміністрації, таке звернення переадресується начальником управління (у разі його відсутності – заступниками начальника управління) іншому органу, до повноважень якого належить вирішення порушених в ньому питань, про що відповідальна посадова особа управління вносить до бази даних відповідну інформацію.

7. Виконавці забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають, у разі потреби, відповідні рішення в межах компетенції. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, виконавець вживає заходів для отримання додаткової інформації.

8. Звернення, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються виконавцями невідкладно - у строк не більше 15 днів з дня їх отримання. Якщо в зазначений термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення та відповідальній посадовій особі управління, про що вноситься відповідна інформація до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Про результати розгляду звернення виконавець повідомляє заявнику в установленому порядку із зазначенням порядку оскарження.

Одночасно з наданням відповіді заявнику, виконавець направляє на електронну адресу управління (contact@dn.gov.ua) їх скановану версію у форматі *.PDF, з обов'язковою назвою файлу: «LL-XXXXXXX» (індивідуальний реєстраційний індекс – дві перші порядкові літери прізвища заявника, порядковий номер звернення).

9. Інформація про результати розгляду звернень заявників, у тому числі повторних, вноситься відповідальною особою управління до бази даних разом зі сканованою версією листа, яким поінформовано заявника.

На прохання заявника йому може надаватися відповідь засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного або мобільного телефонного зв'язку), про що також вноситься інформація до бази даних.

Заступник керівника апарату
облдержадміністрації

Ю.О. Костюкіна

Порядок розгляду в облдержадміністрації, обласній військово-цивільній адміністрації звернень, що надійшли через державну установу «Урядовий контактний центр», підготовлено управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації.

Начальник управління

О.К. Гончарова