



У К Р А І Н А

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

голови Закарпатської обласної державної адміністрації

03 лютого 2014 року

Ужгород

№ 20

Про затвердження нормативно-правових актів з питань проведення особистого прийому громадян та розгляду звернень громадян

ЗАРЕЄСТРОВАНО
В ГОЛОВНОМУ УПРАВЛІННІ ЮСТИЦІЇ
У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ

05 лютого 2014 р. за № 1/1138

Відповідно до статті 22 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”, 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”, з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення:

1. Затвердити Порядок проведення особистих прийомів громадян керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації, що додається.
2. Затвердити Порядок проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації, що додається.
3. Управлінню інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації (Дупелич В.Р.) забезпечити оприлюднення в засобах масової інформації цього розпорядження після його реєстрації в головному управлінні юстиції у Закарпатській області.
4. Відділам апарату облдержадміністрації:
інформаційно-комп’ютерного забезпечення (Малеш В.І.) – розмістити затверджені цим розпорядженням порядки на офіційній веб-сторінці облдержадміністрації;

господарського забезпечення (Шнайдер В.О.) – забезпечити виготовлення плакатів з інформацією про порядки, затверджені цим розпорядженням, друкарським способом для подальшого інформування громадян (шляхом розміщення плакатів на видному місці);

роботи із зверненнями громадян (Пашко Т. І.) – забезпечити:

складання та подання голові Закарпатської обласної державної адміністрації на затвердження графіка виїзних особистих прийомів до 30 числа кожного місяця;

своєчасне подання управлінню інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю Закарпатської обласної державної адміністрації щомісячних графіків виїзних прийомів для їх розміщення на офіційному веб-порталі облдержадміністрації;

інформування голови Закарпатської обласної державної адміністрації про дотримання першим заступником, заступниками голови та заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації графіків проведення особистих прийомів громадян щомісяця, до 10 числа наступного періоду.

5. Рекомендувати головам райдержадміністрацій та міським головам міст обласного значення розробити та затвердити відповідні порядки.

6. Розпорядження набирає чинності з моменту оприлюднення, але не раніше його державної реєстрації в головному управлінні юстиції у Закарпатській області.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови – керівника апарату державної адміністрації Черевка П.П.

Голова державної адміністрації

О. Ледада

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
державної адміністрації
03 лютого 214 року № 20

ЗАРЕЄСТРОВАНО

**В ГОЛОВНОМУ УПРАВЛІННІ ЮСТИЦІЇ
У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

05 лютого 2014 р. за № 1/1138

ПОРЯДОК

проведення особистих прийомів громадян керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в Закарпатській обласній державній адміністрації.

2. Організація особистих прийомів громадян (далі – прийом) керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація) здійснюється відповідно до 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”.

3. Прийом в облдержадміністрації проводиться головою облдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови, заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації відповідно до функціонального розподілу обов’язків з питань, які належать до повноважень облдержадміністрації, згідно із графіком.

4. Прийоми проводяться у кабінеті прийому громадян на першому поверсі адміністративного будинку, за адресою: м. Ужгород, пл. Народна, 4, каб.145.

5. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, проводиться першочергово, особисто головою облдержадміністрації або, під час його відсутності, виконуючим його обов’язки заступником.

6. Прийоми громадян проводяться згідно із затвердженим графіком. Графік прийомів громадян затверджується окремим розпорядженням голови облдержадміністрації.

7. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, здійснюється відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

8. Графік прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-порталі облдержадміністрації, у засобах масової інформації та розміщується на інформаційному стенді біля кабінету прийому громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідає за оновлення графіка прийомів на інформаційному стенді та своєчасне подання інформації управлінню інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації для розміщення у засобах масової інформації, на офіційному веб-порталі облдержадміністрації.

9. Запис на прийом до першого заступника та заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації здійснюється у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації у день прийому з 9.00 години та протягом здійснення прийому. Прийом громадян здійснюється з 10.00 до 13.00 години.

10. Попередній запис на прийом до голови облдержадміністрації здійснюється працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації у день прийому з 8.30 год. та протягом здійснення прийому. Прийом громадян головою облдержадміністрації здійснюється з 10.00 до 13.00 години.

11. Під час запису на прийом відповідальні працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації з'ясовують прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон (якщо такий є), зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

У разі, коли на прийом зі спільним питанням записується група громадян, вищезазначена інформація у повному обсязі з'ясовується у контактної особи, яку самостійно визначають громадяни. У реєстраційно-контрольній картці відмічається кількість присутніх осіб, бажаних побувати на особистому прийомі у керівника з цього ж питання.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються обставин звернення.

12. У разі необхідності відповідальний працівник відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації надає допомогу громадянину у визначенні посадової особи облдержадміністрації, до якої необхідно записатися на прийом відповідно до специфіки питання, яке порушує громадянин, та компетенції відповідних посадових осіб.

13. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

повторне звернення до одного і того ж органу від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України „Про звернення громадян”;

звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

14. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Про відмову у записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їхні особи та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

15. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення порушених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів облдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери її управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

16. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянину за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

17. Якщо питання, порушені у зверненні громадянина, не входять до компетенції обласної державної адміністрації, таке звернення у строк не більше п'яти днів з дня реєстрації надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у той самий строк воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

18. У разі, якщо прийом відповідною посадовою особою облдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, помічники голови облдержадміністрації, його першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації інформують про це відповідальних працівників відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, але не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення прийому за графіком з метою інформування заявників.

Прийом громадян може здійснюватися і у дні, не передбачені графіком прийому, за згодою відповідного керівника (на прохання громадян, що звернулися з невідкладними питаннями).

19. Після закінчення прийому помічники відповідних посадових осіб облдержадміністрації, у день його проведення, передають усі опрацьовані матеріали за результатами прийому, у тому числі реєстраційно-контрольні картки з резолюціями та підписами відповідної посадової особи, що проводила прийом, у відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

20. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

здійснює облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому;

здійснює систематичний аналіз, узагальнення поданих на прийомах звернень громадян та щомісяця, до 10 числа наступного періоду, інформує голову облдержадміністрації.

21. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль, шляхом накладання резолюції „До справи” на інформації про результати розгляду звернення.

22. Звернення, що були подані на прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ виконавцями забороняється.

**Заступник голови – керівник
апарату державної адміністрації**

П. Черевко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
державної адміністрації
03 лютого 2014 року № 20

ЗАРЕЄСТРОВАНО

**В ГОЛОВНОМУ УПРАВЛІННІ ЮСТИЦІЇ
У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

05 лютого 2014 р. за № 1/1138

ПОРЯДОК

проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації

1. Організація виїзних особистих прийомів громадян (далі – виїзний прийом) керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація) здійснюється відповідно до 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”.

2. Виїзні прийоми проводяться головою облдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови, заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації, як правило, на території області за місцем проживання громадян, з питань, які належать до повноважень облдержадміністрації.

3. Виїзні прийоми проводяться згідно із графіком, який затверджується головою облдержадміністрації щомісяця.

4. Під час виїзних прийомів розгляд звернень Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, проводиться першочергово.

5. Помічники голови, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації до 30 числа кожного місяця узгоджують та подають відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації пропозиції щодо місця, дати та часу проведення виїзних прийомів у наступному місяці.

6. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації узагальнює пропозиції, забезпечує погодження із заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації та у кінці кожного місяця подає графік виїзних прийомів на затвердження голові облдержадміністрації.

7. Після затвердження головою облдержадміністрації графік виїзних прийомів подається відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації – для підготовки виїзних прийомів, обліку та контролю за розглядом звернень.

8. Графік виїзних прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-порталі облдержадміністрації.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідає за своєчасне подання графіка виїзних прийомів управлінню інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації для його розміщення на офіційному веб-порталі облдержадміністрації.

9. Відділ роботи із зверненнями громадян не пізніше ніж за тиждень до дня прийому надсилає електронною поштою райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування уточнену та погоджену із відповідним керівником інформацію про дату та час проведення виїзного прийому.

10. Райдержадміністрації та виконавчі комітети органів місцевого самоврядування (за їх згодою), на підпорядкованій території яких заплановано проведення виїзного прийому, сприяють його проведенню:

доводять до відома населення відповідного району (міста) інформацію про дні та часи прийому;

організують попередній запис громадян на прийом;

виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому;

під час проведення прийому заповнюють зі слів заявника реєстраційно-контрольну картку звернень громадян та, у разі надання, приймають від нього письмову заяву.

11. Помічники голови облдержадміністрації, його першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації:

відстежують процес підготовки виїзного прийому;

інформують відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації про готовність до виїзного прийому не пізніше ніж за два робочих дні до його проведення;

у наступний після виїзного прийому робочий день передають всі опрацьовані матеріали та реєстраційно-контрольні картки з резолюціями і підписами керівника у відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

12. У разі, якщо виїзний прийом відповідної посадової особи облдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, помічники голови облдержадміністрації, його першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації інформують про це відділ роботи із зверненнями

громадян апарату облдержадміністрації, але не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення прийому за графіком.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації оперативно інформує про перенесення (відміну) прийому працівників райдержадміністрацій (виконавчих комітетів органів місцевого самоврядування) для оперативного сповіщення громадян, яких було записано на цей виїзний прийом.

13. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

здійснює реєстрацію звернень, одержаних на виїзному прийомі, контроль за дотриманням термінів їх розгляду та наданням відповідей заявникам;

здійснює систематичний аналіз звернень громадян, поданих на особистих виїзних прийомах, готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в облдержадміністрації і щомісяця, до 10 числа наступного періоду, інформує голову облдержадміністрації.

14. Рішення про зняття з контролю звернень, які були отримані на виїзному прийомі, приймає посадова особа, яка його проводила, шляхом накладання резолюції „До справи” на інформації про результати розгляду звернення.

15. Звернення, що були подані на виїзному прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ виконавцями забороняється.

**Заступник голови – керівник
апарату державної адміністрації**

П. Черевко