



УКРАЇНА

**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від " 14 " лютого 2008 р. № 65/2008-р

м. Хмельницький

Про порядок розгляду письмових звернень громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, проведення особистих виїзних прийомів громадян, проведення прямих "гарячих" телефонних ліній "Запитай у влади" керівництвом обласної державної адміністрації



На підставі статей 6, 25, 39 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", Указу Президента України від 7 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":

1. Затвердити:

1.1. Порядок розгляду письмових звернень громадян у Хмельницькій обласній державній адміністрації (додаток 1).

1.2. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Хмельницькій обласній державній адміністрації (додаток 2).

1.3. Порядок проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом Хмельницької обласної державної адміністрації (додаток 3).

1.4. Порядок проведення прямих "гарячих" телефонних ліній "Запитай у влади" керівництвом Хмельницької обласної державної адміністрації (додаток 4).

2. Визнати такими, що втратили чинність розпорядження голови обласної державної адміністрації:

2.1. Від 12 липня 2005 року № 215/2005-р “Про розгляд письмових звернень громадян, порядок організації їх прийому в обласній державній адміністрації, проведення виїзних днів прийому громадян головою, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату та керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації (днів обласної державної адміністрації в районах)”, зареєстроване обласним управлінням юстиції 20.07.2005 року за № 66/930.

2.2. Від 22.09.2005 року № 339/2005-р “Про внесення змін до розпорядження голови обласної державної адміністрації від 12 липня 2005 року № 215/2005-р”, зареєстроване обласним управлінням юстиції від 26.09.2005 року за № 90/954.

2.3. Від 23.02.2006 року № 75/2006-р “Про внесення змін до розпорядження голови обласної державної адміністрації”, зареєстроване обласним управлінням юстиції 28.02.2006 року за №20/1009.

3. Дане розпорядження набирає чинності з моменту його державної реєстрації у Головному управлінні юстиції в області, але не раніше з моменту оприлюднення.

4. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації О.Федорчука.

Голова адміністрації

І.Гавчук



## ПОРЯДОК

### розгляду письмових звернень громадян у Хмельницькій обласній державній адміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Хмельницькій обласній державній адміністрації здійснюється відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, 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.

2. Звернення що надійшли до облдержадміністрації, реєструються у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації у день надходження та, відповідно до розподілу обов’язків між першим заступником, заступниками голови, заступником голови – керівником апарату, через помічників передаються на розгляд голові облдержадміністрації, першому заступнику, заступникам голови, заступнику голови – керівнику апарату.

3. Голова, перший заступник, заступники голови, заступник голови – керівник апарату облдержадміністрації відповідно до розподілу обов’язків у триденний термін розглядають письмові звернення та дають відповідні доручення з вирішення порушених питань. Контроль за додержанням цього терміну несуть помічники голови, першого заступника, заступників голови та заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації.

4. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня” розглядаються головою облдержадміністрації особисто, а в разі його відсутності – першим заступником голови або особою, яка його заміщає. Відповіді цій категорії громадян за підписом голови готує помічник.

5. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень облдержадміністрації, пересилаються за належністю в термін не більше 5

днів з дня надходження до облдержадміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

6. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації

7. Звернення, які згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації потребують подання інформації про результати розгляду у Секретаріат Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, центральні органи виконавчої влади, беруться на контроль відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, який забезпечує дотримання відповідальними виконавцями термінів, встановлених облдержадміністрацією. Інформації у Секретаріат Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України та центральні органи виконавчої влади готують за результатами розгляду звернень помічники голови, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату.

8. На підставі матеріалів за результатами розгляду звернень відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації вносить пропозиції щодо зняття з контролю звернень чи продовження контролю за виконанням резолюцій тій посадовій особі, за дорученням якої здійснювався розгляд звернень і яка прийняла рішення щодо контролю.

9. Інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України за результатами розгляду звернень громадян готується лише за підписом голови обласної державної адміністрації, візується першим заступником, заступниками голови, заступником голови – керівником апарату відповідно до розподілу обов'язків.

Інформація керівництву облдержадміністрації та письмова відповідь заявнику за результатами розгляду звернення надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

Якщо факти, наведені у зверненні, підтвердилися, в інформаціях, що подаються облдержадміністрації зазначається про вжиті заходи, а також про те, чи надана автору звернення письмова відповідь за результатами розгляду. Розглянуті звернення разом з усіма матеріалами про їх розгляд передаються до справи згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації.

У разі, коли доручення дано декільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції.

Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику відповідно до вимог чинного законодавства України несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернення. Керівники, що порушили вимоги чинного законодавства під час розгляду

звернень громадян і винні у тяганині, несуть відповідальність згідно з діючим законодавством.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, встановлених Законом України “Про звернення громадян”, взятих на контроль в облдержадміністрації здійснює відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль, а в разі їх відсутності – відповідно до взаємозаміщення їх повноважень, шляхом накладання резолюції “До справи” на інформації про результати розгляду звернення.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України “Про звернення громадян” та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації аналізує звернення, розглянуті структурними підрозділами облдержадміністрації, райдержадміністраціями й органами місцевого самоврядування, та у разі необхідності інформує про порушення вимог законодавства про звернення, які виявлено під час розгляду, керівництво облдержадміністрації.

10. Звернення громадян 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, голова обласної державної адміністрації або його заступники, заступник голови – керівник апарату 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.

11. Рішення про припинення розгляду звернення згідно із ст. 8 Закону України “Про звернення громадян” приймає голова облдержадміністрації за пропозицією першого заступника, заступників голови та заступника голови – керівника апарату на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень.

Заступник голови  
адміністрації

М.Вавринчук



## ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян у  
Хмельницькій обласній державній адміністрації

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

2. Особистий прийом громадян в обласній державній адміністрації проводиться головою адміністрації, першим заступником, заступниками голови, заступником голови – керівником апарату згідно з графіком особистого прийому громадян.

3. Особистий прийом громадян проводиться у кімнаті прийому громадян облдержадміністрації з 09.30, кімната № 107, перший поверх, телефон 76-57-82.

4. Вхід громадян до приймальні громадян облдержадміністрації вільний і не потребує пред'явлення документів, що посвідчують особу.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян головою адміністрації, першим заступником, заступниками голови, заступником голови – керівником апарату публікується у газеті "Подільські вісті" на веб-сайті облдержадміністрації та розміщується у приймальні громадян у доступному для вільного огляду місці.

6. Запис громадян проводять працівники відділу роботи із зверненнями громадян у день прийому з 9.00, телефон 76-57-03. Попереднього запису немає.

Запис на повторний, протягом року, прийом з питань, які вже розглядалися в облдержадміністрації, може бути зроблено лише в тому випадку, коли заявнику питання не вирішено по суті.

7. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації:

7.1. Попередньо вислуховують заявників, з'ясовують прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади звертався і яке було прийнято рішення, знайомляться з документами, поданими заявниками, оформляють реєстраційно-контрольні картки.

7.2. У разі повторних звернень, піднімають результати їх попереднього розгляду.

7.3. При необхідності запрошують на прийом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації.

7.4. Забезпечують порядок у залі прийому громадян, черговість проходження заявників.

7.5. Встановлюють черговість проходження на прийом пільгової категорії населення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”.

7.6. Після закінчення особистого прийому копії реєстраційно-контрольних карток разом з документами згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації направляються безпосередньо керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших, установ та організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем і прийняття в зв'язку з цим відповідних рішень.

7.7. Звернення, що згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації потребують подання інформації в облдержадміністрацію, підлягають контролю у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, який забезпечує дотримання відповідальними виконавцями термінів, встановлених облдержадміністрацією.

7.8. Здійснюють систематичний контроль, аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, щомісячно інформують про це керівництво облдержадміністрації.

7.9. Контролюють додержання графіка прийому громадян в облдержадміністрації.

8. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосується його звернення.

9. Під час особистого прийому громадян разом з ними можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

10. Помічники голови адміністрації, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату у разі необхідності працівники юридичного відділу з'являються в кімнату прийому громадян завчасно, до початку прийому, для ознайомлення з реєстраційно-контрольними картками особистого прийому, матеріалами попередніх звернень, співбесіди із заявниками.

11. Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

12. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції.

Інформація керівництву облдержадміністрації та письмова відповідь заявникам за результатами розгляду звернень надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входять вирішення порушених у зверненнях питань.

14. Звернення громадян на особистому прийомі реєструється 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 форми власності, у засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

15. У разі, якщо особистий прийом громадян головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, здійснюється заміна посадової особи відповідно до взаємозаміщення повноважень першого заступника голови, заступників голови, заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації.

16. Помічники голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату інформують відділ роботи із зверненнями громадян облдержадміністрації про готовність до проведення особистого прийому не пізніше ніж за 2 дні до проведення прийому згідно з графіком.

Заступник голови  
адміністрації

М.Вавринчук





## ПОРЯДОК

### проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом Хмельницької обласної державної адміністрації

1. Особисті виїзні прийоми громадян здійснюються згідно з графіком, який складається відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації за пропозиціями першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації, щоквартально, та до 30 числа останнього місяця кварталу подається на затвердження голові облдержадміністрації.

2. Після затвердження головою облдержадміністрації графік особистих виїзних прийомів громадян направляється:

2.1. Першому заступнику, заступникам голови, заступнику голови – керівнику апарату облдержадміністрації – для виконання.

2.2. Райдержадміністраціям, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям, передбаченим графіком – для проведення підготовчої роботи по організації особистого виїзного прийому громадян.

2.3. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації – для обліку проведених особистих виїзних прийомів громадян та контролю за розглядом звернень, що на них надійшли.

3. Райдержадміністрації, органи місцевого самоврядування, керівники підприємств, установ, організацій, де заплановано проведення особистого виїзного прийому:

3.1. Доводять через ЗМІ до відома населення інформацію щодо днів, часу та місця проведення прийому.

3.2. Організують попередній, а також у день проведення прийому запис громадян на прийом.

3.3. Виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

4. Помічники голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації здійснюють контроль за підготовкою до проведення особистого виїзного прийому та на наступний день після особистого виїзного прийому передають відповідні документи відділу роботи із зверненнями громадян.

5. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

5.1. Готує для керівництва облдержадміністрації (за потребою) статистично-аналітичні дані щодо звернень, які надходять від жителів тих територіальних громад області, де планується проведення прийому.

5.2. Здійснює реєстрацію одержаних на прийомі звернень, контроль за дотриманням термінів їх розгляду та наданням відповідей заявникам.

5.3. За дорученням керівництва облдержадміністрації відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації забезпечує направлення звернень, поданих на особистому виїзному прийомі без посередньо керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших установ, організацій до повноважень яких належить вирішення проблем і прийняття у зв'язку з цим відповідних рішень.

5.4. Інформує керівництво облдержадміністрації про дотримання графіку проведення особистих виїзних прийомів.

5.5. Готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в облдержадміністрації.

6. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

7. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції.

8. Рішення про зняття з контролю звернень, які були отримані на особистому виїзному прийомі, приймають посадові особи, які проводили особистий виїзний прийом, шляхом накладання резолюції “До справи” на інформації про результати розгляду звернення.

Заступник голови  
адміністрації

М.Вавринчук



## ПОРЯДОК

**проведення прямих “гарячих” телефонних ліній “Запитай у влади” керівництвом Хмельницької обласної державної адміністрації**

1. Прямі “гарячі” телефонні лінії “Запитай у влади” проводяться головою облдержадміністрації, першим заступником, заступниками голови, заступником голови – керівником апарату облдержадміністрації щовівторка з 11.00 до 12.00 години, як правило, у кабінеті для проведення селекторних нарад, кімната 114, згідно з графіком, який складається відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації за пропозиціями керівництва облдержадміністрації та затверджується головою облдержадміністрації.

2. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

2.1. Здійснює облік телефонних звернень громадян:

2.3. Забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом облдержадміністрації.

2.3. Готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в облдержадміністрації.

2.4. За дорученням керівництва облдержадміністрації забезпечує направлення звернень, поданих під час “гарячої” телефонної лінії “Запитай у влади” безпосередньо керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем і прийняття у зв’язку з цим відповідних рішень.

3. Відділ інформації та зв’язків з громадськістю управління з питань внутрішньої політики облдержадміністрації через засоби масової інформації надає інформацію про проведення прямих “гарячих” телефонних ліній “Запитай у влади”, а також висвітлює результати вирішення питань, з якими зверталися жителі області до керівництва облдержадміністрації.

4. Звернення, що згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації потребують подання інформації в

облдержадміністрацію, підлягають контролю у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, який забезпечує дотримання відповідальними виконавцями термінів, встановлених облдержадміністрацією.

5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, отриманих під час “гарячої” телефонної лінії “Запитай у влади”, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

6. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції.

7. Рішення про зняття з контролю звернень, що були отримані на “гарячій” телефонній лінії “Запитай у влади”, приймають посадові особи, які проводили “гарячу” телефонну лінію “Запитай у влади”, шляхом накладання резолюції “До справи” на інформації про результати розгляду звернення.

8. Інформація керівництву облдержадміністрації та письмова відповідь заявникам за результатами розгляду звернень надається за підписом керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

Заступник голови  
адміністрації

М.Вавринчук