

Порядок звернення

ПОРЯДОК розгляду письмових звернень громадян у Шепетівській районній державній адміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Шепетівській районній 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 райдержадміністрації поштою, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку, реєструються у загальному відділі апарату райдержадміністрації у день надходження та передаються на розгляд керівництву райдержадміністрації згідно з розподілом обов’язків між головою та заступником голови, Положенням про апарат Шепетівської районної державної адміністрації, затверджених відповідними розпорядженнями голови районної державної адміністрації.
3. Голова, заступник, керівник апарату районної державної адміністрації у триденний термін розглядають письмові звернення та дають необхідні доручення із вирішення порушених питань.

Відповідальність за додержанням цього терміну покладається на працівників загального відділу райдержадміністрації.

4. Загальний відділ апарату райдержадміністрації забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям згідно з резолюціями керівництва райдержадміністрації.
5. Звернення, які згідно з резолюціями керівництва райдержадміністрації потребують подання інформації про результати розгляду в Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України, центральні органи виконавчої влади, беруться на контроль загальним відділом апарату облдержадміністрації, який забезпечує дотримання відповідальними виконавцями термінів, встановлених райдержадміністрацією. Інформації в Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України, центральні органи виконавчої влади та народним депутатам України готують за результатами розгляду звернень працівники загального відділу райдержадміністрації.
6. Інформація керівництву райдержадміністрації і письмова відповідь заявнику за результатами розгляду звернення надається за підписом керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

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.

У випадках невиконання чи неналежного виконання службових обов’язків із розгляду звернень громадян керівники, що порушили вимоги чинного законодавства щодо звернень, несуть відповідальність, визначену діючим законодавством України.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, встановлених в районній державній адміністрації відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”, здійснює загальний відділ апарату райдержадміністрації.

7. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону України “Про захист персональних даних”.

ПОРЯДОК організації та проведення особистих прийомів громадян у Шепетівській районній державній адміністрації

1. Цей порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в районній державній адміністрації.
2. Особистий прийом громадян в районній державній адміністрації проводиться головою, заступником, керівником апарату адміністрації згідно з графіком особистого прийому громадян, затвердженим головою райдержадміністрації.
3. Особистий прийом громадян проводиться у громадській приймальні райдержадміністрації з 9.00 години.
4. Вхід громадян до громадської приймальні райдержадміністрації вільний і не потребує пред’явлення документів, що посвідчують особу.
5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян головою, заступником, керівником апарату адміністрації публікується на веб-сайті райдержадміністрації, розміщується у громадській приймальні у доступному для огляду місці.
6. Запис громадян проводять працівники загального відділу у день прийому з 08.00 год., телефон 4-03-18. Попередній запис не проводиться.
7. 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 допускається лише за усною або письмовою згодою громадянина.

8. У разі необхідності працівники загального відділу та юридичного відділу апарату райдержадміністрації з’являються у кімнату прийому громадян завчасно, до початку прийому, для ознайомлення з реєстраційно-контрольними картками особистого прийому, матеріалами попередніх звернень, співбесіди із заявниками.
9. Працівники загального відділу апарату районної державної адміністрації:
 - 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;
 - 2) у разі повторних звернень піднімають результати їх попереднього розгляду;
 - 3) при необхідності запрошують на прийом керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та представників територіальних органів виконавчої влади;
 - 4) забезпечують порядок у залі прийому громадян, черговість проходження заявників;
 - 5) встановлюють черговість проходження на прийом пільгової категорії населення – Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”;

б) після закінчення особистого прийому направляють копії реєстраційно-контрольних карток разом із документами згідно з резолюціями керівництва райдержадміністрації безпосередньо керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування та інших підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем і прийняття у зв'язку з цим відповідних рішень.

Звернення, що згідно з резолюціями керівництва районної державної адміністрації потребують подання інформації в райдержадміністрацію, підлягають контролю у загальному відділі апарату райдержадміністрації, який забезпечує дотримання відповідальними виконавцями термінів, встановлених райдержадміністрацією;

7) здійснюють систематичний контроль, аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, періодично інформують про це керівництво райдержадміністрації;

8) контролюють додержання графіка прийому громадян в райдержадміністрації.

10. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348.
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 райдержадміністрації та письмова відповідь заявникам за результатами розгляду звернень надається за підписом керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, органів місцевого самоврядування та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входять вирішення порушених у зверненнях питань.

13. У разі, якщо особистий прийом громадян головою, заступником голови, керівником апарату райдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, здійснюється заміна посадової особи відповідно до розподілу обов'язків між головою, заступником і Положення про апарат Шепетівської районної державної адміністрації, затверджених відповідними розпорядженнями голови районної державної адміністрації.
14. Висвітлення особистих прийомів громадян за участю голови, заступника голови, керівника апарату районної державної адміністрації на офіційному веб-сайті райдержадміністрації здійснює загальний відділ апарату районної державної адміністрації.
15. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Начальник загального відділу

апарату райдержадміністрації

В.Метельська