



ТЕОФІПОЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

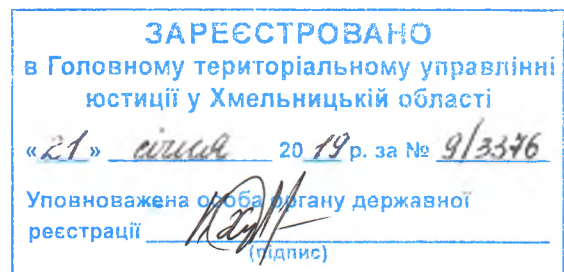
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

10. 01. 2019

Теофіполь

№ 1/2019-р

Про порядок розгляду письмових звернень громадян, організації та проведення особистих прийомів, виїзних особистих прийомів громадян і «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом районної державної адміністрації



На підставі статей 6, 25, 39 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», 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»:

1. Затвердити:

1) Порядок розгляду письмових звернень громадян у Теофіпольській районній державній адміністрації (додається);

2) Порядок організації та проведення особистих прийомів громадян у Теофіпольській районній державній адміністрації (додається);

3) Порядок проведення виїзних особистих прийомів громадян керівництвом Теофіпольської районної державної адміністрації (додається);

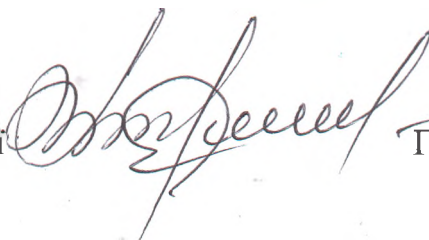
4) Порядок проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом Теофіпольської районної державної адміністрації (додається).

2. Це розпорядження набирає чинності після державної реєстрації у Головному територіальному управлінні юстиції у Хмельницькій області з моменту його оприлюднення.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Теофіпольської районної державної адміністрації Хмельницької області.

Перший заступник голови

районної державної адміністрації

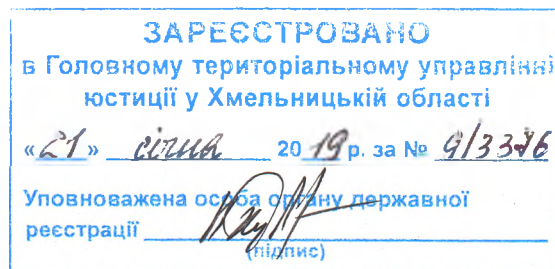


П.Вільшинський

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

10.01.2019 № 1/2019/р



ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян
у Теофіпольській районній державній адміністрації

1. Розгляд письмових звернень громадян у Теофіпольській районній державній адміністрації (далі – райдержадміністрації) 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 відділі юридичного, організаційного забезпечення, документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації (далі - Відділ) у день надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня та передаються на розгляд керівництву райдержадміністрації згідно з розподілом обов'язків між головою, першим

заступником, заступником голови, керівником апарату та Положенням про апарат Теофіпольської районної державної адміністрації Хмельницької області, затверджених відповідними розпорядженнями голови райдержадміністрації.

3. Голова, перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації у триденний термін розглядають письмові звернення та дають необхідні доручення із вирішення порушених питань. Відповідальність за додержанням цього терміну покладається на головного спеціаліста Відділу. У разі порушення вказаного терміну Відділ інформує про встановлений факт порушення керівника апарату райдержадміністрації для вжиття заходів реагування.

4. Відділ 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 та територіальні органи виконавчої влади, беруться на контроль Відділом, який забезпечує дотримання відповідальними виконавцями термінів, встановлених райдержадміністрацією. Інформації в Адміністрацію Президента України, Кабінет Міністрів України, Верховну Раду України, центральні та територіальні органи виконавчої влади та народним депутатам України готують за результатами розгляду звернень працівники Відділу.

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 райдержадміністрації відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», здійснює Відділ.

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

Керівник апарату районної
державної адміністрації

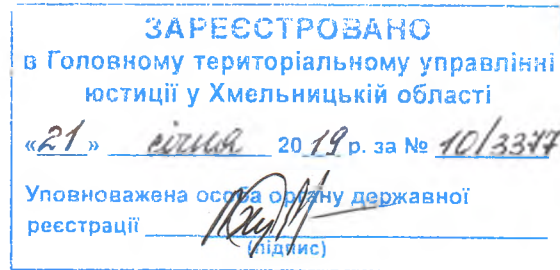


О.Ковцун

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

10.01.2019 № 1/2019-р



ПОРЯДОК

організації та проведення особистих прийомів громадян у
Теопільській районній державній адміністрації

1. Цей порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Теопільській районній державній адміністрації (далі – райдержадміністрації).

2. Особистий прийом громадян в райдержадміністрації проводиться головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату адміністрації згідно з графіком особистого прийому громадян, затвердженим головою райдержадміністрації.

3. Особистий прийом громадян проводиться у робочих кабінетах керівництва райдержадміністрації з 09.00 до 17.00 години.

4. Вхід громадян на особистий прийом в райдержадміністрації вільний і

не потребує пред'явлення документів, що посвідчують особу.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату адміністрації публікується на веб-сайті райдержадміністрації, розміщується у коридорі приміщення райдержадміністрації на стендах у доступному для огляду місці та/або роз'яснюється особисто громадянам секретарем керівника у приймальні голови райдержадміністрації.

Попередній запис не проводиться.

6. 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.

7. У разі необхідності працівники відділу юридичного, організаційного забезпечення, документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації (далі - Відділ) викликаються у приймальню голови райдержадміністрації завчасно, до початку прийому громадянина, для ознайомлення з реєстраційно-контрольною карткою особистого прийому, матеріалами попередніх звернень, співбесіди із заявником.

8. Працівники Відділу:

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 районних (територіальних) підрозділів центральних органів виконавчої влади і установ України;

4) забезпечують порядок під час 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»;

6) 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 райдержадміністрації потребують подання інформації в райдержадміністрацію, підлягають контролю у Відділі, 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.

9. 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.

10. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

11. 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.

12. У разі, якщо особистий прийом громадян головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату райдержадміністрації не може відбутися за графіком через поважні причини, здійснюється заміна посадової особи відповідно до розподілу обов'язків між головою, першим заступником, заступником голови і Положення про апарат Теофіпольської районної державної адміністрації Хмельницької області, затверджених відповідними розпорядженнями голови райдержадміністрації.

13. Висвітлення особистих прийомів громадян за участю голови, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації на офіційному веб-сайті райдержадміністрації здійснює сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю апарату райдержадміністрації.

14. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Керівник апарату районної
державної адміністрації

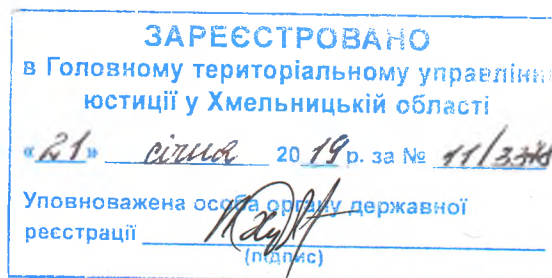


О.Ковцун

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

10.01.2019 № 1/2019-р



ПОРЯДОК

проведення виїзних особистих прийомів громадян керівництвом
Теопільської районної державної адміністрації

1. Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються головою, першим заступником, заступником голови Теопільської районної державної адміністрації (далі - райдержадміністрації) згідно з графіком, затвердженим розпорядженням голови райдержадміністрації.

2. Райдержадміністрація, органи місцевого самоврядування, де заплановано проведення виїзного особистого прийому:

1) доводять до відома населення інформацію щодо днів, часу та місця проведення прийому;

2) організують попередній, а також у день проведення прийому запис громадян на прийом;

3) виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

3. Відділ юридичного, організаційного забезпечення, документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації (далі - Відділ):

1) здійснює контроль за підготовкою до проведення виїзного особистого прийому у сільських, селищних радах, об'єднаних територіальних громадах;

2) готує для керівництва райдержадміністрації (за потребою) статистично-аналітичні дані щодо звернень, які надходять від жителів тих територіальних громад району, де планується проведення прийому;

3) реєструє одержані на прийомі звернення, контролює дотримання термінів їх розгляду та надання відповідей заявникам;

4) інформує керівництво райдержадміністрації про дотримання графіка проведення виїзних особистих прийомів та періодично готує аналітичні матеріали про стан цієї роботи в райдержадміністрації.

4. 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 входить вирішення порушених у зверненнях питань.

5. Висвітлення виїзних особистих прийомів громадян за участю голови, заступників голови райдержадміністрації на офіційному веб-сайті райдержадміністрації здійснює сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю апарату райдержадміністрації.

6. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Керівник апарату районної
державної адміністрації

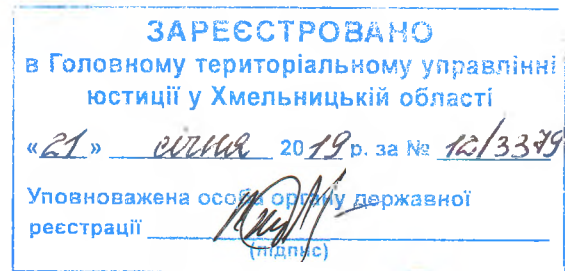


О.Ковцун

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

10.01.2019 № 1/2019-р



ПОРЯДОК

проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади»
керівництвом Теофіпольської районної державної адміністрації

1. «Гаряча» телефонна лінія «Запитай у влади» проводиться головою, першим заступником, заступником голови Теофіпольської районної державної адміністрації (далі - райдержадміністрації) третьої середи місяця з 09.00 до 10.00 години, у приймальні голови райдержадміністрації за номером телефону 3-12-34 згідно з графіком, затвердженим головою райдержадміністрації.

2. Сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю апарату райдержадміністрації через засоби масової інформації інформує громадян щодо проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади», а також здійснює їх висвітлення на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

3. Працівник відділу юридичного, організаційного забезпечення, документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації (далі - Відділ):

1) здійснює облік телефонних звернень громадян;

2) за дорученням керівництва райдержадміністрації забезпечує направлення звернень, поданих під час «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», безпосередньо керівникам структурних підрозділів райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування та інших підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем;

3) забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом райдержадміністрації.

4. 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.

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

6. Рішення про зняття з контролю звернень, отриманих на «гарячій» телефонній лінії «Запитай у влади», приймають посадові особи, які безпосередньо її проводили, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

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

Керівник апарату районної
державної адміністрації



О.Ковцун