

**УКРАЇНА**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ МІСТА ЛИСИЧАНСЬК**

**ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**КЕРІВНИКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

02.11.2020 м. Лисичанськ № 645

**Про затвердження Порядку розгляду**

**письмових та електронних звернень**

**громадян у військово-цивільній**

**адміністрації міста Лисичанськ**

**Луганської області**

З метою належної організації розгляду звернень громадян та реалізації їх конституційного права на звернення, керуючись пунктами 2, 9 частини третьої статті 6 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації»

**зобов’язую:**

1. Затвердити Порядок розгляду письмових та електронних звернень громадян у військово-цивільній адміністрації міста Лисичанськ Луганської області.

2. Розпорядження підлягає оприлюдненню.

3. Контроль за виконання розпорядження залишаю за собою.

**Керівник**

**військово - цивільної адміністрації Олександр ЗАЇКА**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження керівника військово-цивільної адміністрації

міста Лисичанська

02.11.2020 №645

**ПОРЯДОК**

**розгляду письмових та електронних звернень громадян**

**у військово-цивільній адміністрації міста Лисичанськ Луганської області**

**1. Загальні положення**

1.1. Цей порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про військово-цивільні адміністрації», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкцією 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 14.04.1997 № 348 (далі – Інструкція з діловодства), і встановлює єдиний порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових та електронних звернень, а також контроль за строками їх виконання та надання відповідей заявникам;

1.2. Прийом, реєстрація, облік письмових та електронних звернень, що надійшли до військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ Луганської області (далі - ВЦА м. Лисичанська), здійснюється відділом по роботі з листами та зверненнями громадян ВЦА м. Лисичанська (далі – Відділ).

**2. Прийом, реєстрація, облік письмових  
та електронних звернень громадян**

2.1. Письмові (що надійшли поштою або були особисто подані заявником (заявниками) та електронні звернення громадян (що надійшли електронною поштою, у т. ч. – звернення на «Урядову гарячу лінію»), оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийому, реєстрації та розгляду з метою визначення їх належності до компетенції ВЦА м. Лисичанська. Листи громадян через пошту отримує загальний відділ і передає їх на реєстрацію відділу по роботі з листами та зверненнями громадян;

2.2. Звернення, надані громадянином особисто або через представника, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку, приймає спеціаліст Відділу, на якого покладені дані обов'язки;

2.3. Приймаються звернення в робочий час в громадській приймальні, розташованій на 1 поверсі будівлі військово-цивільної адміністрації за адресою: вул. ім. М. Грушевського, буд. 8, кабінети № 34-37;

2.4. Начальник Відділу або за дорученням - спеціаліст здійснює попередній розгляд звернень на відповідність вимогам статей 5, 7, 8, 18 Закону України «Про звернення громадян»;

2.5. Не розглядаються звернення громадян, оформлені з порушенням вимог Закону України «Про звернення громадян». Рішення про повернення таких звернень приймає начальник Відділу, про що письмово повідомляється заявник;

2.6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, в день їх надходження реєструються в електронному журналі автоматизованої інформаційно-аналітичної програми «Звернення» (далі – Програма);

2.7. Під час реєстрації звернення на оригіналі документа в нижньому правому куті, або на іншому вільному від тексту місці, проставляється реєстраційний штамп та надається відповідний реєстраційний індекс, який складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового реєстраційного номера звернення з початку року та ознаки звернення: на особистому прийомі – 1, письмове – 2, на виїзному прийомі – 3, під час зустрічей керівництва ВЦА м. Лисичанська з громадськістю – 4, «гаряча лінія» – 6, петиція – 7, електронне звернення – 8, «Урядова гаряча лінія» – 9. Наприклад, письмове звернення Іванова: І-12/2; на особистому прийомі: І- 12/ 1. Якщо надійшло колективне звернення, проставляється індекс КЛ. Наприклад: колективне звернення, що надійшло під час особистого прийому: КЛ-48/1;

2.8. У разі надходження одного й того ж звернення від декількох адресатів дане звернення оформляється як дублетне;

2.9. На вимогу громадянина, який подає звернення до ВЦА м. Лисичанська, на першому аркуші його копії проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний номер даного звернення. Така копія повертається громадянинові;

2.10. На першому аркуші звернення і на контрольно-реєстраційних картках робиться відповідна позначка «Повторне» у разі, якщо звернення надійшло повторно та «Контроль», якщо необхідно повідомити іншу організацію або отримати інформацію від виконавців про результати прийнятих рішень;

2.11. Спеціаліст Відділу при вивченні звернення визначає:

компетенцію органу, який повинен розглядати отримане звернення; суть, характер та короткий зміст звернення; заповнює реєстраційно-контрольну картку для контрольної картотеки, додає до звернення відповідний бланк для резолюції керівника ВЦА м. Лисичанська або його заступників.

При надходженні звернення від вищих органів влади, на картках проставляється позначка «Контроль» і строки надання інформації про результати розгляду звернення в дані органи влади.

**3. Розгляд звернень керівниками ВЦА м. Лисичанська**

3.1. Отримані звернення разом з супровідними документами передаються на розгляд керівника ВЦА м. Лисичанська або його заступнику за напрямками діяльності. При повторних зверненнях додаються справи заявників з матеріалами щодо їх попереднього розгляду. Приймання, вивчення змісту, реєстрація та візування звернення не повинні перевищувати 3-денний строк;

3.2. Особисто керівником ВЦА м. Лисичанська розглядаються письмові звернення: Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, Матерів – героїнь, а також звернення, спрямовані на особистий розгляд за дорученням голови Луганської облдержадміністрації та його заступників, а також звернення, що надійшли з Адміністрації Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради;

3.3. Керівник ВЦА м. Лисичанська та його заступники при розгляді звернень громадян уважно вивчають суть питання, при необхідності, доручають виконавцю провести комісійний розгляд з виїздом на місце і визначають заходи щодо вирішення проблем, які є підставою для звернення. Резолюція повинна бути підписана і датована.

Первинний розгляд звернень громадян керівником ВЦА м. Лисичанська або його заступниками повинен проводитися протягом одного робочого дня з дня їх отримання, але не пізніше загального строку опрацювання звернень, що не перевищує 3 робочих дні;

3.4. За зверненнями, в яких порушені питання, що не належать до компетенції ВЦА м. Лисичанська, а відносяться до компетенції інших органів, керівник ВЦА м. Лисичанська або його заступники дають доручення відповідному працівнику направити звернення на розгляд за належністю на підставі статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;

3.5. Під час розгляду повторних звернень керівник ВЦА м. Лисичанська та його заступники можуть доручити виконавцю, до компетенції якого входить вирішення питання по суті, підготувати на розгляд Комісії матеріали про припинення листування на підставі статті 8 Закону України «Про звернення громадян»;

3.6. У випадку призначення декількох виконавців, керівник ВЦА м. Лисичанська або його заступники призначають відповідального за узагальнення інформації, підготовку проекту відповіді заявнику або інформацію у вищі органи влади з дотриманням контрольних строків;

3.7. Терміни розгляду звернень встановлюються на підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

**4. Обробка резолюцій керівника ВЦА м. Лисичанська або його заступників, направлення звернень до виконавців, організація контролю за вирішенням питань та дотриманням термінів розгляду звернень**

4.1. Розглянуті керівником ВЦА м. Лисичанська або його заступниками письмові та електронні звернення громадян передаються у Відділ для внесення резолюції в реєстраційно-контрольні картки Програми та направлення їх на розгляд відповідним виконавцям;

4.2. Безпосередній контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян здійснюється згідно з контрольною картотекою, що ведеться за датами термінів та в розрізі виконавців. При цьому:

4.2.1. Щодня контролюються терміни розгляду звернень, здійснюється попередження виконавців за 3 робочих дні до настання терміну про необхідність надання інформації та відповіді заявнику. Про кількість контрольних

звернень та наявні факти порушення термінів при їх розгляді спеціалісти доповідають начальнику Відділу;

4.2.2. Щокварталу аналізується стан розгляду звернень громадян, узагальнюються пропозиції, що містяться у зверненнях та розробляються рекомендації, спрямовані на усунення причин виникнення обґрунтованих скарг. Для керівника ВЦА м. Лисичанська готується відповідна доповідна записка;

4.3. Контрольні доручення з розгляду звернень громадян, надані керівником ВЦА м. Лисичанська або його заступниками, знімаються з контролю лише після того, як вжито заходів щодо вирішення всіх питань, порушених у зверненні, а заявникові надано вичерпну письмову відповідь. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають керівник ВЦА м. Лисичанська або його заступники, які прийняли рішення про взяття їх на контроль, а у разі їх відсутності – у відповідності зі схемою їх заміни. При цьому на відповіді заявнику проставляється відмітка «До справи»;

4.4. Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді та інформації, з контролю не знімаються. Отримана інформація передається для ознайомлення і прийняття рішення про продовження строку. Дане доручення направляється виконавцю з відповідною відміткою в реєстраційно-контрольній картці.

Звернення громадян знаходяться на контролі у Відділі до повного їх вирішення;

4.5. Після закінчення розгляду та зняття звернення з контролю, сформована в установленому порядку справа зберігається у Відділі за номерним принципом. Забороняється зберігання справ у виконавців. Ознайомитися з матеріалами справи можна лише у приміщенні Відділу за попереднім запитом під підпис.

**5. Розгляд звернень громадян виконавцями, надання інформації та відповідей заявникам**

5.1. Керівники структурних підрозділів ВЦА м. Лисичанська, підприємств, установ і організацій, яким доручено виконання звернень громадян, зобов'язані уважно вивчати, перевіряти на місці викладені у зверненнях факти, приймати заходи для об'єктивного вирішення поставлених питань, з'ясовувати та усувати причини та умови, які змушують громадян звертатися, якщо це не суперечить чинному законодавству;

5.2. Безпосередні виконавці, за необхідністю, виїжджають на місце, спілкуються з авторами звернень, з'ясовують усі порушені питання та обставини, вживають заходи, спрямовані на захист конституційних прав громадян у межах своєї компетенції і у відповідності з чинним законодавством.

Для перевірки звернень громадян, за згодою заявника, можуть залучатися представники громадськості;

5.3. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадян в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятих рішень. При цьому вказуються заходи, прийняті ВЦА м. Лисичанська в межах компетенції для захисту конституційних прав громадян;

5.4. Проекти відповідей на звернення громадян готують виконавці та надають їх керівнику ВЦА м. Лисичанська або його заступникам не пізніше ніж за 2 робочих дні до настання терміну виконання;

5.5. Якщо виконавців, згідно резолюції, декілька, і керівник не призначив конкретного виконавця, збір інформації та узагальнення відповіді заявнику здійснює перший виконавець;

5.6. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє або більше громадян) направляється громадянину, який підписав першим або адреса якого вказана;

5.7. Підписані керівником ВЦА м. Лисичанська або його заступниками відповіді заявникам передаються до Відділу для оформлення їх у встановленому порядку і відправлення заявнику;

5.8. Начальники структурних підрозділів ВЦА, які мають статус юридичної особи, керівники комунальних та інших підприємств, організацій і установ міста мають право надавати та відправляти поштою відповіді заявникам на своїх бланках за особистим підписом, якщо дані відповіді узгоджені з керівником ВЦА м. Лисичанська або його заступником (згідно з розподілом обов’язків).

Начальник відділу по роботі

з листами та зверненнями громадян Світлана МИХАЙЛІВ