

Н А К А З
Управління соціального захисту населення Кам'янсько-Дніпровської райдержадміністрації Запорізької області

**Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації.
Зареєстровано в Кам'янсько-Дніпровському районному управлінні юстиції 11 листопада 2015 р. № 9/340**

Керуючись статтею 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», з метою забезпечення реалізації прав громадян на звернення:

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації (додається).
 2. Наказ набирає чинності через 10 днів після державної реєстрації, але не раніше дня його офіційного опублікування.
 3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника начальника управління соціального захисту населення районної державної адміністрації.
- Т.Л. Галкіна, начальник управління соціального захисту населення Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації

З Порядком розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації та додатками № 1, 2, 3, 4 до наказу можна ознайомитись в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації та на сайті газети «Новини дня».

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ управління соціального захисту населення
Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації

_____ № _____

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько –
Дніпровської районної державної адміністрації

I. Загальні положення

1.1. Порядок опрацювання звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації (далі – Управління) звернень громадян, взаємодії структурних підрозділів Управління із забезпечення оперативного розгляду звернень.

1.2. Звернення громадян може бути письмовим чи усним.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Управління особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

II. Порядок розгляду письмових звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації

2.1. Розгляд письмових звернень громадян в Управлінні 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», 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, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

Письмові звернення в електронній формі направляються на адресу електронної пошти Управління для відправлення письмових звернень громадян у електронній формі: kamuszn@zp.ukrtel.net або Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації kamadm@zp.ukrtel.net, e-mail: kamenkadn@gmail.com.

2.2. Звернення, що надійшли до Управління, реєструються посадовою особою, відповідальною за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян (далі – відповідальна посадова особа) у день надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп Управління із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до Управління, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп Управління, дата надходження та вхідний номер звернення.

Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються та реєструються як письмові звернення.

2.3. Облік письмових звернень здійснюється відповідальною посадовою особою, а у разі її відсутності – посадовою особою, що її заміщує згідно посадової інструкції, у відповідному журналі (додаток 1).

2.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.5. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, начальник Управління, згідно з чинним законодавством, може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання готується відповідальним виконавцем.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, Управлінням не розглядаються, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до Управління (зразок повідомлення наведено у додатку 2).

2.6. Звернення, в якому не викладено зміст питання, або суть його є незрозумілою, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

2.7. Начальник Управління, а у разі його відсутності перший заступник, заступник начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків), розглядає та накладає резолюцію щодо розгляду звернення безпосереднім виконавцем протягом трьох календарних днів з дня отримання звернення на розгляд. Після розгляду звернення протягом робочого дня передаються відповідальній посадовій особі.

Звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються начальником Управління особисто.

2.8. Безпосередній виконавець протягом двох днів з дня отримання звернення на виконання може, у разі потреби, звернутися до начальника Управління, а у разі його відсутності – заступника начальника Управління, щодо зміни накладеної резолюції або її доповнення.

2.9. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень Управління, пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до Управління, про що повідомляється громадянину, який подав звернення (зразок повідомлення наведено у додатку 3).

Повідомлення громадянину про направлення його звернення на розгляд за належністю до відповідного органу чи посадової особи, до повноважень якого входить розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до Управління (зразок листа наведено у додатку 4) підписує начальник Управління, а у разі його відсутності – заступник начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

2.10. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії, чи рішення яких оскаржуються.

2.11. Підготовку матеріалів для передачі звернень на розгляд відповідальним виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва Управління, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа. Термін розгляду зазначається у журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян.

2.12. Звернення вважається таким, що перебуває на контролі в Управлінні, якщо у резолюції відповідного керівника Управління, що розглядав звернення, надано доручення поінформувати про результати розгляду.

2.13. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в Управлінні, письмова відповідь заявникам надається за підписом начальника або першого заступника, заступника начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків), а у разі їх відсутності – визначеною наказом Управління посадовою особою, якщо інше не передбачено резолюцією щодо розгляду звернення.

2.14. Відповідь заявнику на початку має містити у лівому куті короткий зміст питання за формою «Про...» та шанобливе звернення з використанням імені та по-батькові заявника – «Шановний (а) ...!». У разі, якщо ім'я та по-батькові заявника не відомі, використовується форма з прізвищем заявника – «Шановний пане (пані) ...!». Безпосередньо перед підписом посадової особи відповідь закінчується фразою – «З повагою».

За бажанням заявника письмова відповідь направляється в електронній формі на адресу електронної пошти заявника. Для відправлення в електронній формі письмова відповідь має бути відсканованою на офіційному бланку Управління із зазначенням вихідного реєстраційного номера та за підписом відповідної посадової особи.

Відповідь на письмове звернення, яке подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.15. Звернення 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, посадова особа, що надала доручення щодо розгляду звернення встановлює необхідний термін для його розгляду, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника до закінчення основного терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2.16. Інформація про результати розгляду звернень, що перебувають на контролі в Управлінні разом із проектом відповіді відповідного керівника Управління заявнику та матеріалами звернення надаються відповідальним виконавцем посадовій особі, відповідальній за ведення діловодства в Управлінні.

2.17. Посадова особа, відповідальна за ведення діловодства в Управлінні, протягом робочого дня передає керівництву Управління проект відповіді заявнику, яка підготовлена відповідальними виконавцями за зверненнями, разом з матеріалами звернень для підписання.

Протягом трьох робочих днів з дня отримання відповідальною посадовою особою, інформація про результати розгляду відповідальними виконавцями за зверненнями громадян разом з копіями відповідей заявникам, надається відповідним керівникам Управління для зняття відповідних звернень з контролю.

Після розгляду керівництвом Управління матеріали звернень протягом одного робочого дня повертаються відповідальній посадовій особі.

2.18. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про постановку на контроль відповідного звернення, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

2.19. У разі необхідності відповідна посадова особа може залишити звернення на контролі до остаточного рішення та інформування заявника про остаточні результати

розгляду. В такому випадку, заявнику до кінця остаточного розгляду його звернення, надається проміжна відповідь у встановлений чинним законодавством термін.

2.20. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються відповідальній посадовій особі для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

2.21. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

III. Порядок опрацювання усних звернень громадян, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації

3.1. Порядок опрацювання усних звернень громадян, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Управлінні (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання в Управлінні усних звернень громадян, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку.

3.2. Усні звернення громадян, які надійшли до Управління за допомогою засобів телефонного зв'язку від Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації розглядаються відповідно до Порядку розгляду письмових звернень громадян у Кам'янсько – Дніпровській районній державній адміністрації", затвердженого розпорядженням голови Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації від 07 жовтня 2015 року № 287, зареєстрованого в Кам'янсько – Дніпровському районному управлінні юстиції Запорізькій області 19 жовтня 2015 року за № 5/336 та Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Кам'янсько – Дніпровській районній державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації від 07 жовтня 2015 року № 288, зареєстрованого в Кам'янсько – Дніпровському районному управлінні юстиції Запорізькій області 20 жовтня 2015 року за № 6/337.

3.3. Усні звернення громадян розглядаються Управлінням у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

3.4. Первинний розгляд та накладання резолюції за усними зверненнями, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, здійснює начальник Управління, а у разі його відсутності перший заступник, заступник начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків).

3.5. Розгляд усних звернень, які отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку, структурними підрозділами Управління – безпосередніми виконавцями за зверненнями, згідно з резолюціями керівництва Управління, здійснюється відповідно до розділу II цього Порядку з урахуванням термінів розгляду передбачених чинним законодавством.

IV. Порядок проведення особистих прийомів громадян керівництвом Управління соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації

4.1. Організація особистих прийомів громадян керівництвом Управління 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».

4.2. Особистий прийом громадян в Управлінні проводиться начальником, першим заступником та заступниками начальника, відповідно до розподілу обов'язків, з питань, які належать до повноважень Управління, не рідше двох разів на місяць.

4.3. Особистий прийом громадян проводиться за поштовою адресою Управління: 71304, м. Кам'янка – Дніпровська, вулиця Радянська, 6 начальником Управління (каб. 4), першим заступником начальника Управління (каб. 2), заступником начальника Управління (каб.2) та заступником начальника Управління (каб. 9).

4.4. Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово, особисто начальником Управління або, під час його відсутності, першим заступником та заступником начальника Управління (відповідно до розподілу обов'язків), якщо заявник не бажає звернутися до іншої посадової особи.

4.5. Особисті прийоми громадян проводяться згідно із затвердженим графіком, за попереднім записом заявників. Графік прийомів громадян затверджується наказом Управління.

4.6. Графік особистих прийомів громадян доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення в місцевих газетах «Новини Дня» та «Знамя труда».

Відповідальна посадова особа забезпечує своєчасне оновлення графіку особистих прийомів громадян та подання інформації для подальшого розміщення в місцевих газетах «Новини Дня» та «Знамя труда».

4.7. Попередній запис на особистий прийом до начальника, першого заступника та заступників начальника Управління здійснюється відповідальною посадовою особою за телефоном: (06138) 2-07-18 щоденно протягом робочого тижня, впродовж робочого часу (з 8:00 до 17:00 з понеділка по четвер включно та з 8:00 до 15:45 щоп'ятниці з перервою на обід з 12:00 до 12:45), і закінчується наприкінці робочого дня, що безпосередньо передує дню прийому.

4.8. Під час попереднього запису на особистий прийом відповідальна посадова особа, що здійснює попередній запис, з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон (якщо такий є), суть питань, з якими громадянин бажає звернутися до відповідного керівника Управління.

4.9. У разі необхідності відповідальна посадова особа надає допомогу громадянину у визначенні посадової особи Управління, до якої необхідно записатися на особистий прийом відповідно до специфіки питання, яке порушує громадянин, та компетенції відповідних посадових осіб.

4.10. У разі, якщо прийом відповідною посадовою особою Управління не може відбутися за графіком через поважні причини, відповідальна посадова особа оперативно сповіщає громадян, яких було записано на цей прийом, про його перенесення (відміну).

4.11. У разі відсутності відповідної посадової особи Управління особистий прийом може проводити інша посадова особа Управління, яка заміщує відповідну посадову особу Управління.

4.12. При проведенні особистих прийомів поза графіком черговість попереднього запису до відповідної посадової особи Управління зберігається з урахуванням громадян, які були попередньо записані на особистий прийом, що не відбувся через поважні причини.

У разі проведення особистого прийому громадян посадовою особою Управління поза графіком відповідальна посадова особа оперативно запрошує громадян на особистий прийом згідно із черговістю попереднього запису.

4.13. Відповідальна посадова особа готує списки громадян, що записалися на особистий прийом до посадової особи та не пізніше, ніж за дві години до прийому передає ці списки відповідній посадовій особі.

4.14. Відповідно до списків попереднього запису на особистий прийом відповідальною посадовою особою здійснюється запис у відповідному журналі обліку особистого прийому громадян, готується добірка матеріалів з питань, що розглядатимуться на прийомі (попередні звернення до Управління у разі їх наявності, матеріали щодо результатів їх розгляду).

4.15. Під час підготовки до особистого прийому відповідальна посадова особа Управління, згідно з даними попереднього запису, вивчає питання, з яких громадяни бажають звернутися на особистому прийомі до керівництва Управління, за необхідністю залучає до попереднього вивчення вказаних питань відповідні структурні підрозділи Управління в межах їх повноважень.

4.16. Відповідальна посадова особа безпосередньо перед початком особистого прийому надає посадовій особі, яка проводитиме особистий прийом громадян, списки громадян, які записані та з'явилися на особистий прийом, разом із заявами та матеріалами відповідних звернень, наданих заявниками.

4.17. Під час проведення особистого прийому посадова особа, яка його здійснює, для забезпечення кваліфікованого вивчення поставлених відвідувачем питань, за необхідністю, залучає до участі в особистому прийомі працівників відповідних структурних підрозділів Управління або перед прийомом запитує від них потрібну інформацію у письмовому вигляді.

4.18. Посадові особи Управління, які проводять особистий прийом, здійснюють записи у відповідному журналі обліку особистого прийому громадян щодо уточненої суті питань та змісту наданого доручення щодо розгляду звернення.

4.19. Якщо вирішити порушені громадянином в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

4.20. Відповідь заявникам за результатами розгляду звернень, які надійшли на особистому прийомі, готується посадовими особами, яким доручено розгляд звернень, за підписом керівників Управління.

4.21. Відповідальна посадова особа забезпечує, згідно із дорученням керівництва Управління, підготовку матеріалів для надання на розгляд звернень, поданих на особистому прийомі, структурним підрозділам Управління, до повноважень яких належить вирішення питань.

4.22. 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.

4.23. Звернення, що були подані на особистому прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються відповідальній посадовій особі Управління для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

4.24. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

Начальник управління соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації

Т.Л. Галкіна

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації
(пункт 2.5)

УКРАЇНА

КАМ'ЯНСЬКО-ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Радянська, 6, м. Кам'янка-Дніпровська, Кам'янсько-Дніпровського р-ну, Запорізької області, 71304, тел/факс (06138) 2-38-59, e-mail: kamuszn@zp.ukrtel.net, код ЄДРПОУ 03193100

№ _____ На № _____ від _____

П.І.Б.:

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення, яке було надіслано з Прокуратури Запорізької області за № _____ від _____, одержано та зареєстровано Управлінням соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації за № _____ від _____.

Оскільки розгляд порушеного Вами питання припинено згідно зі _____ статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» (лист Запорізької облдержадміністрації від _____ № _____), підстави для його повторного розгляду відсутні.

Начальник управління
соціального захисту
населення райдержадміністрації _____

П.І.Б.

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення
Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації
(пункт 2.9)

УКРАЇНА

КАМ'ЯНСЬКО-ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Радянська, 6, м.Кам'янка-Дніпровська, Кам'янсько-Дніпровського р-ну, Запорізької
області, 71304, тел/факс (06138) 2-38-59, e-mail: kamuszn@zp.ukrtel.net, код ЄДРПОУ
03193100

№ _____ На № _____ від _____
П.І.Б.:

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення одержано управлінням соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації і, відповідно до частини третьої статті 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано до _____ для розгляду в межах компетенції та надання Вам відповіді.

Начальник управління
соціального захисту
населення райдержадміністрації _____

П.І.Б.

підпис

підпис

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень громадян в Управлінні соціального захисту населення
Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації
(пункт 2.9)

УКРАЇНА

КАМ'ЯНСЬКО-ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА
АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Радянська, 6, м. Кам'янка-Дніпровська, Кам'янсько-Дніпровського р-ну, Запорізької області, 71304, тел/факс (06138) 2-38-59, e-mail: kamuszn@zr.ukrtel.net, код ЄДРПОУ 03193100

№ _____ На № _____ від _____
П.І.Б.:

Адреса:

Повідомляємо, що Ваше звернення одержано управлінням соціального захисту населення Кам'янсько – Дніпровської районної державної адміністрації і, відповідно до частини третьої статті 7 Закону України „Про звернення громадян”, надіслано до _____ для розгляду в межах компетенції та надання Вам відповіді.

Начальник управління
соціального захисту
населення райдержадміністрації

_____ підпис

П.І.Б.