



У К Р А Ї Н А

КАМ'ЯНСЬКО-ДНІПРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВІДДІЛ ОСВІТИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ

НАКАЗ

\_\_\_\_\_ м.Кам'янка-Дніпровська

№ \_\_\_\_\_

Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у відділі освіти, молоді та спорту Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації

ЗАРЕЄСТРОВАНО В Кам'янсько-  
Дніпровському районному  
управлінні юстиції  
«09» листопада 2015 р. за № 7/338

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 у відділі освіти, молоді та спорту 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 залишаю за собою.

Виконувач обов'язків  
начальника відділу

Т.О.Малахова

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ відділу освіти, молоді та спорту Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації

28.10.2015 № 295

ЗАРЕЄСТРОВАНО В Кам'янсько-  
Дніпровському районному  
управлінні юстиції  
«09» листопада 2015 р. за № 7/338

## ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян у відділі освіти, молоді та спорту Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації

### I. Загальні положення

1.1. Порядок опрацювання звернень громадян у відділі освіти, молоді та спорту Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації (далі – Порядок) регламентує механізми надходження та опрацювання у відділі освіти, молоді та спорту Кам'янсько-Дніпровської районної державної адміністрації (далі – відділ) звернень громадян, взаємодії структурних підрозділів відділу із забезпечення оперативного розгляду звернень.

1.2. Звернення громадян може бути письмовим чи усним.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відділу 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 у відділі освіти, молоді та спорту районної державної адміністрації

2.1. Розгляд письмових звернень громадян у відділі 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 електронну пошту відділу: kam\_roo@ukr.net

2.2. Звернення, що надійшли до відділу, 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 відділу із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до відділу, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп відділу, 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 відділу, 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, відділом не розглядаються, про що відповідальний виконавець повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до відділу (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 відділу, а у разі його відсутності особа, яка його заміщує, 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 відділу особисто.

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

2.9. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень відділу, пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі в термін, не більше п'яти днів з дня надходження до відділу, 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 посадовій особі, до повноважень якого входить розгляд його звернення, а також листи та повідомлення громадянину про пересилання звернень, помилково надісланих до відділу (зразок листа наведено у додатку 4) підписує начальник відділу, а у разі його відсутності – особа, яка його заміщує).

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 відділу, та оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює відповідальна посадова особа. Термін розгляду зазначається у журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

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

2.13. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі в відділі, письмова відповідь заявникам надається за підписом начальника або особи, яка його заміщує, а у разі їх відсутності – визначеною наказом відділу 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 відділу 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 у відділі разом із проектом відповіді відповідного керівника відділу заявнику та

матеріалами звернення надаються відповідальним виконавцем посадовій особі, відповідальній за ведення діловодства у відділі.

2.17. Посадова особа, відповідальна за ведення діловодства у відділі, протягом робочого дня передає керівництву відділу 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 відділу для зняття відповідних звернень з контролю.

Після розгляду керівництвом відділу 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, у відділі освіти, молоді та спорту районної державної адміністрації

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

3.2. Усні звернення громадян, які надійшли до відділу 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 Запорізької 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 Запорізької області 20 жовтня 2015 року за № 6/337.

3.3. Усні звернення громадян розглядаються відділом 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 відділу, а у разі його відсутності особа, яка його заміщує.

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

#### IV. Порядок проведення особистих прийомів громадян начальником відділу освіти, молоді та спорту районної державної адміністрації

4.1. Організація особистих прийомів громадян начальником відділу 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 у відділі проводиться начальником з питань, які належать до повноважень відділу, не рідше двох разів на місяць.

4.3. Особистий прийом громадян проводиться за поштовою адресою відділу: 71304, м. Кам'янка-Дніпровська, вулиця Гоголя, 7-а, начальником відділу.

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 відділу або, під час його відсутності, особою, яка його заміщує, якщо заявник не бажає звернутися до іншої посадової особи.

4.5. Особисті прийоми громадян проводяться згідно із затвердженим графіком. Графік прийомів громадян затверджується наказом відділу.

4.6. Графік особистих прийомів громадян доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті відділу ([www.kamenka-roo.ucoz.net](http://www.kamenka-roo.ucoz.net)), в місцевій газеті «Новини дня».

Відповідальна посадова особа забезпечує своєчасне оновлення графіку особистих прийомів громадян та подання інформації для подальшого розміщення на офіційному веб-сайті та в місцевій газеті «Новини дня».

4.7. Начальник відділу, коли проводить особистий прийом, здійснює записи у відповідному журналі обліку особистого прийому громадян щодо уточненої суті питань та змісту наданого доручення щодо розгляду звернення.

4.8. 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.

4.9. Відповідь заявникам за результатами розгляду звернень, які надійшли на особистому прийомі, готується посадовими особами, яким доручено розгляд звернень, за підписом керівника відділу.

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

4.11. 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.

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

4.13. 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.

Виконувач обов'язків начальника  
відділу освіти, молоді та спорту  
райдержадміністрації

Т.О.Малахова