



УКРАЇНА

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

12.11.2015

м. Запоріжжя

№ 494

Про затвердження Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради у новій редакції

Керуючись Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», ст.38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчий комітет Запорізької міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради (додається).
2. Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради, Положення про порядок розгляду звернень, які надійшли електронною поштою, у виконавчому комітеті Запорізької міської ради, затвержені рішенням виконавчого комітету Запорізької міської ради від 21.03.2013 №82 «Про порядок проведення особистого прийому та розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради» вважати такими, що втратили чинність.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому ради Бойко З.М.

Міський голова

О.Ч.Сін

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення виконавчого  
комітету міської ради  
12.11.2015 № 494

ПОЛОЖЕННЯ  
про порядок розгляду письмових звернень громадян  
у виконавчому комітеті Запорізької міської ради

1. Розгляд письмових звернень громадян у виконавчому комітеті міської ради здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу 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», 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, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, постанови Кабінету міністрів України від 19.01.2011 №26 «Про внесення змін до пункту 2 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».

2. Письмові звернення надсилаються поштою на адресу виконавчого комітету Запорізької міської ради або передаються громадянином до відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Письмові звернення також можуть бути надіслані в електронній формі на спеціально визначену адресу електронної пошти виконавчого комітету Запорізької міської ради для відправлення письмових звернень громадян у електронній формі: [gromadamvk@commit.zp.ua](mailto:gromadamvk@commit.zp.ua) або через відповідну форму «Звернутися до виконавчого комітету Запорізької міської ради» на офіційному веб-порталі Запорізької міської влади у розділі «Звернення громадян».

3. Звернення, що надійшли до виконавчого комітету Запорізької міської ради, реєструються у відділі по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради у день їх надходження згідно із Класифікатором звернень громадян.

При реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

У разі особистого подання письмового звернення до міської ради, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп, дата надходження та вхідний номер звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянину.

Письмові звернення, що надійшли в електронній формі, роздруковуються та реєструються як письмові звернення. На першому місці в реєстраційному номері звернення робиться позначка «Ел».

4. Облік письмових звернень здійснюється відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради в підсистемі «Звернення громадян» електронної автоматизованої системи документообігу «Optima Workflow». В підсистемі «Звернення громадян» відповідальним працівником відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради на кожне звернення заповнюється картка звернень громадян.

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

6. На першому аркуші письмового звернення та на реєстраційно-контрольній картці робиться позначка «ПОВТОРНО» (у разі, якщо звернення надійшло повторно) та «КОНТРОЛЬ», коли необхідно повідомити орган чи організацію, звідки надійшло звернення.

7. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, міський голова 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 відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, виконавчим комітетом Запорізької міської ради не розглядаються, про що відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради повідомляє заявника у термін, не більше п'яти днів з дня надходження такого звернення до виконавчого комітету Запорізької міської ради.

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

9. Особисто міським головою розглядаються письмові звернення:

9.1. жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та осіб, віднесених до категорії інвалідів Великої Вітчизняної війни.

9.2. про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями, (бездіяльністю), рішеннями місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування або про факти корупції;

9.3. від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання (повторні), якщо вказане звернення:

- вирішено по суті під час розгляду попереднього звернення (за поданням заступника міського голови, який його розглядав, з метою припинення подальшого розгляду такого звернення);
- не вирішено по суті під час розгляду попередніх звернень, а тому вимагає особистого втручання міського голови.

10. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення відповідно до функціонального розподілу обов'язків, передаються на розгляд міському голові, першому заступнику, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконавчого комітету міської ради.

У разі відсутності керівника, до компетенції якого належить розгляд звернення, таке звернення розглядається іншим керівником, який виконує його функції згідно із взаємозамінністю повноважень.

11. Перший заступник, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради у триденний термін розглядають письмові звернення громадян та дають відповідні доручення з вирішення порушених питань.

Керівництво структурного підрозділу виконавчого комітету міської ради, виконавчих органів міської ради, які за резолюцією визначено безпосереднім виконавцем за зверненням, протягом двох днів з дня отримання звернення на виконання, може, у разі потреби, звернутися до відповідного керівника, що підписав резолюцію, щодо її зміни або доповнення.

12. Відповідно до резолюцій керівництва виконавчого комітету міської ради відділ по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету міської ради забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям.

13. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією посадової особи міської ради узагальнену відповідь або її проект заявнику та, в разі необхідності, проект інформації органу влади вищого рівня, яким встановлено контроль за зверненням. При цьому інші виконавці в обов'язковому порядку інформують виконком міської ради та за три дні до настання контрольного терміну надають інформацію для опрацювання першому виконавцю.

14. Звернення, в яких порушені питання, що не входять до повноважень органів місцевого самоврядування, пересилаються за належністю в термін, що не перевищує 5 днів з моменту реєстрації, про що повідомляється автору звернення.

15. Звернення, які потребують подання інформації про результати розгляду в Адміністрацію Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, інші центральні органи виконавчої влади, обласну державну адміністрацію, інші керівні структури беруться на контроль у відділі по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету міської ради. На реєстраційно-контрольній картці та першому аркуші звернення ставиться штамп «Контроль».

Інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, голові обласної державної адміністрації за результатами розгляду звернень громадян готується тільки за підписом міського голови, візується першим заступником, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради відповідно до функціонального розподілу обов'язків.

Інформація в Адміністрацію Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, інші центральні органи виконавчої влади, обласну державну адміністрацію та письмова відповідь заявникам за результатами розгляду звернень надається за підписом першого заступника, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради

Відповідь заявникам та інформація до виконавчого комітету міської ради за результатами розгляду звернень надається за підписом керівників виконавчих органів міської ради та інших органів, установ, організацій, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

16. На підставі ст.20 Закону України «Про звернення громадян» встановлюються наступні терміни розгляду звернень громадян:

- невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня отримання, якщо вирішення питання не потребує додаткового вивчення;
- не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження;
- до 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо.

17. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень. На письмове звернення заявнику обов'язково надається письмова відповідь.

18. За результатами розгляду звернень, що перебувають на контролі у виконавчому комітеті міської ради, письмова відповідь заявникам та інформація керівництву виконавчого комітету міської ради надається за підписом керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, виконавчих органів міської ради, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань, якщо інше не передбачено дорученням відповідного керівника виконавчого комітету міської ради.

19. 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».

20. 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 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».

21. Про результати розгляду звернень громадян, які є скаргами або повторними зверненнями, відповідь заявнику надається за особистим підписом першого заступника, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконкому ради.

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 або шляхом надання відповіді заявнику за особистим підписом. Рішення про необхідність додаткового контролю за розглядом звернення до остаточного вирішення питання приймає посадова особа, яка прийняла рішення про контроль.

У разі необхідності відповідна посадова особа може залишити звернення на контролі до остаточного вирішення 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.

23. Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету міської ради здійснює оперативний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, у разі необхідності інформує про порушення термінів розгляду керівників виконавчого комітету міської ради, щоквартально готує аналітичні матеріали та статистичний звіт про розгляд письмових звернень громадян.

24. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається у відділі по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради.

25. 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.

Керуючий справами  
виконкому ради

З.М.Бойко