****

 **УКРАЇНА**

**БЕРЕЗІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**БЕРЕЗІВСЬКА РАЙОННА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

02.06.2023 м. Березівка № \_92\_\_ /А-2023

 Зареєстровано в Південному міжрегіональному

 управлінні Міністерства юстиції (м. Одеса)

 08 червня 2023 року за № 81/638

**Про затвердження Порядку**

**розгляду звернень громадян**

**в Березівській районній державній**

**адміністрації Одеської області**

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», статті 6, статті 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «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, з метою запровадження єдиного порядку розгляду звернень громадян в Березівській районній державній адміністрації Одеської області та підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян

**ЗОБОВ’ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян в Березівській районній державній адміністрації Одеської області, що додається.

2. Сектору правового забезпечення апарату Березівської районної державної адміністрації Одеської області забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) у встановленому законодавством порядку.

3. Це розпорядження набирає чинності з дня його опублікування в медіа.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Березівської районної державної адміністрації Одеської області.

Голова

Начальник Віталій ЛАБУШ

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови (начальника)

Березівської районної державної (військової) адміністрації

Одеської області

« 02» червня 2023 року № 92 /А-2023

**Порядок**

**розгляду звернень громадян в Березівській районній державній адміністрації Одеської області**

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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» (далі - Інструкція), інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

2. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Березівській районній державній адміністрації Одеської області (далі – районна державна адміністрація).

3. Реалізація визначених законодавством повноважень районної державної адміністрації передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об’єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв’язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

5. Особи, які не є громадянами України, але законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають прийняттю та розгляду.

**ІІ. Первинний розгляд та діловодство за зверненнями громадян**

1. Діловодство за зверненнями громадян в районній державній адміністрації ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ документообігу, контролю та організаційної роботи апарату районної державної адміністрації (далі – Відділ).

2. Усі звернення громадян, що надходять до районної державної адміністрації, приймаються, проходять первинний розгляд й централізовано реєструються в день їх надходження у порядку, визначеному Інструкцією та цим Порядком.

3. Звернення громадян підлягають первинному розгляду та розподілу їх на ті, що потребують обов’язкового розгляду головою, першим заступником або заступниками голови та керівником апарату районної державної адміністрації відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

Первинний розгляд передбачає перевірку правильності оформлення звернень на відповідність вимогам, що зазначені у статті 5 Закону, ознайомлення зі змістом, їх належності до компетенції районної державної адміністрації та визначення за ними конкретного виконавця.

4. Усі звернення громадян, що надходять до районної державної адміністрації, підлягають обов’язковій класифікації за видами, встановленими статтею 3 [Закону](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

За ознакою надходження розрізняють первинні, повторні та дублетні звернення.

Первинним є звернення, яке надійшло до районної державної адміністрації уперше з дотриманням вимог, визначених статтею 5 Закону.

Повторним вважається звернення, що надійшло до районної державної адміністрації від одного і того ж громадянина або групи осіб з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо у повторному зверненні громадянин поряд з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не вважається повторним і розглядається районною державною адміністрацією у встановленому порядку.

Дублетним вважається звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до районної державної адміністрації.

5. Звернення до районної державної адміністрації може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладене громадянином і записане посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим (надіслане поштою або передане громадянином до районної державної адміністрації особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їхніми законними представниками.

6. У зверненні мають бути зазначені прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності), зареєстроване місце проживання громадянина, номер контактного телефону та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 [Закону](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80).

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

7. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення (скарги), які подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

8. Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом із зверненням.

9. Реєстрація звернень громадян в районній державній адміністрації проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

Усі звернення громадян, що надходять до районної державної адміністрації, реєструються Відділом у системі електронного документообігу «АСКОД» шляхом прямого введення до електронної реєстраційної контрольної картки (далі - РКК) таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), поштова адреса заявника, стать, категорія/соціальний стан заявника; за видами, за типом, надходження, ознакою, за суб’єктом, звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; дата надсилання та індекс документа, якщо він надійшов з вищого органу влади, порушені питання, індекси, компетенція, проєкт резолюції та прізвище виконавця.

Автоматизована реєстрація звернень громадян з використанням електронної програми забезпечує формування банку реєстраційних даних звернень громадян, а також здійснення їх обліку та звітності, що дає можливість відстежувати проходження та стан розгляду звернень громадян в районній державній адміністрації.

10. Після реєстрації на зверненні проставляється реєстраційний індекс шляхом встановлення відповідного штампу в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, реєстраційний індекс таких звернень складається з літер «Ко» та порядкового номера звернення. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі РКК зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

Дублетні звернення обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

11. Зареєстровані звернення передаються на розгляд керівництву районної державної адміністрації відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

12. Письмові звернення, подані громадянами на особистому прийомі, реєструються та розглядаються у тому самому порядку, що й інші письмові звернення.

13. Голова районної державної адміністрації, а в разі його відсутності – заступник, який виконує його обов’язки відповідно до розподілу функціональних обов’язків, першочергово розглядає звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни.

**III. Порядок опрацювання та розгляду звернень громадян**

**і забезпечення контролю за їх розглядом**

1. У ході розгляду пропозицій, заяв, скарг керівництвом районної державної адміністрації щодо кожного звернення має бути прийняте одне з таких рішень:

прийняти до розгляду;

передати на вирішення до установи, організації, що належить до сфери управління районної державної адміністрації;

надіслати за належністю до іншого органу державної влади, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції районної державної адміністрації;

залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 [Закону](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80).

У разі потреби керівництвом районної державної адміністрації може бути прийняте рішення про комісійний розгляд звернення, із виїздом на місце, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв’язання проблем, які є підставою для звернення.

У разі, якщо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, не входить до повноважень районної державної адміністрації, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п’яти днів з дня надходження до районної державної адміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Звернення направляється визначеному органу супровідним листом з повідомленням заявника.

При пересиланні звернення за належністю до іншого органу державної влади копія такого звернення залишається у Відділі.

Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються заявником.

2. Розглянуті керівництвом районної державної адміністрації звернення передаються до Відділу для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

3. Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень голови районної державної адміністрації покладається на виконавців та Відділ. Відповідно до статті 20 Закону та з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненні, керівництвом районної державної адміністрації установлюється термін його розгляду. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти календарних днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то в порядку, передбаченому статтею 20 Закону, строк його розгляду може бути продовжено посадовою особою районної державної адміністрації, яка установила первинний контроль, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п’яти календарних днів.

4. Виконавці зобов’язані уважно вивчити зміст звернення та питання, що потребують вирішення. У разі потреби вимагати необхідні матеріали та з виїздом на місце перевіряти факти, що викладені у зверненні, уживати інших заходів для об’єктивного вирішення порушених авторами звернень питань, з’ясовувати обставини, усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитися, відповідно до вимог чинного законодавства.

5. За результатами розгляду звернення виконавець готує відповідь на звернення, яка має містити об’єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів за підписом голови (заступників голови) та надає їх до Відділу не пізніше ніж за три робочі дні до закінчення контрольного строку виконання.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, узагальнену відповідь на звернення готує виконавець зазначений у резолюції першим, якщо не визначено іншого. Співвиконавці надають головному виконавцю інформації на узагальнення, а копії – Відділу.

6. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи районної державної адміністрації, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

Звернення вважається вирішеним та знімається з контролю, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання і заявнику надано вичерпну письмову відповідь за результатами розгляду звернення і прийнятого рішення.

Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, з контролю не знімаються. Відповідна інформація передається керівництву районної державної адміністрації для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

За результатами розгляду звернення громадянина на його поштову адресу надається відповідь за підписом голови, першого заступника, заступника голови, керівника апарату районної державної адміністрації відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) за підписом голови районної державної адміністрації, першого заступника, заступника голови, керівника апарату районної державної адміністрації направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або поштова адреса якого вказана.

7. Відділ здійснює загальний контроль за проходженням звернень громадян та дотриманням термінів їх розгляду.

Про встановлені факти порушення контрольних термінів та виконавської дисципліни щодо розгляду звернень повідомляється керівництву районної державної адміністрації.

**ІV. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

1. Після розгляду звернення громадянина та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом п’яти років у Відділі. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність. Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Забороняється зберігання справ у виконавців.

2. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян передача їх до архівного відділу, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пункту 10 Інструкції.

Начальник відділу документообігу,

контролю та організаційної роботи

апарату Березівської районної державної

адміністрації Одеської області Наталія БІФЕРТ