



УКРАЇНА
КОЛОМІЙСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

28.04.2017

Коломия

202

**Про затвердження Положення
«Про організацію особистого
(в тому числі виїзного)
прийому громадян керівництвом
райдержадміністрації» та
Положення «Про «гарячу»
телефонну лінію
районної державної адміністрації»**

Зареєстровано в Головному територіальному
управлінні юстиції в Івано-Франківській області

18.04.2017 р. за № 39/1371
Уповноважена особа органу державної
реєстрації

(підпис)

Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 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» та «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 створення належних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення:

1. Затвердити Положення «Про організацію особистого (в тому числі виїзного) прийому громадян керівництвом райдержадміністрації» (додається).

2. Затвердити Положення «Про «гарячу» телефонну лінію районної державної адміністрації» (додається).

3. Юридичному відділу апарату райдержадміністрації (І.Чукур) забезпечити подання даного розпорядження на державну реєстрацію у Головне територіальне управління юстиції в Івано-Франківській області.

4. Розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Координацію роботи та узагальнення інформації щодо виконання розпорядження покласти на головного виконавця – загальний відділ апарату районної державної адміністрації.

6. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Михайла Беркешука.

**Голова районної
державної адміністрації**

Любомир Глушков

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження районної
державної адміністрації

«28» 04 2017 № 202

Зареєстровано в Головному територіальному
управлінні юстиції в Івано-Франківській області

18 » 7 травня 2017 р. за № 39/1374
Уповноважена особа органу державної
реєстрації

(підпис)

**Положення про організацію особистого (в тому числі виїзного)
прийому громадян
керівництвом райдержадміністрації**

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає основні вимоги щодо організації особистих (в тому числі виїзних) прийомів громадян в райдержадміністрації.

2. Особисті (в тому числі виїзні) прийоми громадян (далі – прийоми) проводяться з метою сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими громадяни звертаються до керівництва райдержадміністрації відповідно до чинного законодавства.

3. Прийоми проводяться керівництвом райдержадміністрації згідно з затвердженими графіками, які розробляються загальним відділом апарату райдержадміністрації (далі – загальний відділ), затверджуються головою райдержадміністрації і оприлюднюються на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

4. Особи, які не є громадянами України, але знаходяться на її території, мають таке ж право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

II. Організація і проведення особистого прийому громадян посадовими особами райдержадміністрації

1. Особистий прийом громадян в райдержадміністрації проводять голова, перший заступник, заступник голови та керівник апарату райдержадміністрації відповідно до затвердженого графіка. Посадова особа, яка проводить особистий прийом громадян, зобов'язана забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього службового розпорядку.

2. Інформація про графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному веб-сайті райдержадміністрації у розділі «Звернення громадян», на інформаційному стенді (I поверх райдержадміністрації), у приміщеннях селищних та сільських рад. Графіки особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації затверджуються керівниками цих підрозділів.

3. Запис на прийом до керівництва райдержадміністрації здійснює головний спеціаліст з питань звернень громадян загального відділу апарату райдержадміністрації – до голови за 4 дні, до заступників та керівника апарату у день прийому. Особистий прийом проводиться з 10.00 години.

4. Жінки, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інваліди Великої Вітчизняної війни, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу, Герої України мають право на першочерговий прийом.

5. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до голови, першого заступника, заступника та керівника апарату райдержадміністрації з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, який записується на прийом, зміст порушених питань, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке прийнято рішення.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

6. При повторному зверненні до райдержадміністрації з'ясовується, до кого із заступників голови райдержадміністрації або якого структурного підрозділу райдержадміністрації він уже звертався і яке рішення було прийнято. Після цього перевіряються попередні звернення, матеріали з їх розгляду, висновки, довідки, відповіді установ і організацій, які розглядали питання раніше, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

7. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак. Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.

8. Для належної організації особистого прийому керівництвом райдержадміністрації головний спеціаліст з питань звернень громадян загального відділу апарату райдержадміністрації: за вказівкою голови, першого заступника голови, заступника голови та керівника апарату райдержадміністрації залучає при потребі керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

9. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

10. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення або дає доручення керівникам, до компетенції яких відноситься вирішення цього питання.

11. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян, подані під час особистого прийому, реєструються та опрацьовуються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та «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.

12. Відповідь на звернення, що надійшло під час особистого прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом або виконавцем, що зазначений у резолюції.

13. Повторний прийом громадян з питання, що вже розглядалися головою, першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату райдержадміністрації проводиться після детального вивчення архівних документів з порушеного питання, з'ясування причин, що

призвели до нього, за необхідності надаються громадянам детальні роз'яснення та можлива допомога.

III. Організація і проведення виїзного прийому громадян посадовими особами райдержадміністрації

1. Виїзний прийом громадян здійснюються керівництвом райдержадміністрації за місцем проживання громадян згідно з графіком, який затверджується розпорядженням голови райдержадміністрації.

2. Графік виїзного прийому громадян розміщується на веб-сайті райдержадміністрації та у приміщеннях сільських та селищних рад.

3. Організація особистого виїзного прийому проводиться загальним відділом, відділом організаційної роботи, інформаційної діяльності та комунікацій з громадкістю апарату райдержадміністрації спільно з сільськими, селищними головами, на території рад яких здійснюються прийоми.

Відділ організаційної роботи, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю апарату районної райдержадміністрації: забезпечує голову, першого заступника, заступника голови, керівника апарату райдержадміністрації відповідними довідковими матеріалами; в кожному окремому випадку уточнює персональний склад учасників, дату, час і місце проведення виїзного прийому в населених пунктах району.

Головний спеціаліст з питань звернень громадян загального відділу апарату райдержадміністрації:

забезпечує реєстрацію всіх звернень громадян, що надійшли під час проведення виїзного прийому громадян головою, першим заступником, заступником голови, керівником апарату районної державної адміністрації; забезпечує належну організацію виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації, дотримання графіків їх проведення, інформує про це керівника апарату райдержадміністрації;

здійснює контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, які розглядаються виконавцями, і направленням відповідей заявникам;

надає методичну допомогу виконкомам сільських та селищних рад у належній організації проведення виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації

4. Керівники органів місцевого самоврядування, де заплановано проведення особистого виїзного прийому:

доводять до відома населення інформацію про дні і час прийому громадян керівництвом райдержадміністрації шляхом розміщення оголошення у доступному для громадян місці; визначають приміщення та створюють належні умови для проведення прийому.

5. Під час запису на виїзний прийом до керівництва райдержадміністрації з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів виконавчої влади він звертався і яке прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином, оформляється картка обліку особистого прийому громадян встановленого зразка (додається).

Запис на виїзний прийом до керівництва райдержадміністрації проводиться працівниками сільських та селищних рад.

6. Посадові особи, які здійснюють виїзний прийом, зобов'язані забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку органу чи установи, де проводиться такий прийом. Жінки, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інваліди Великої Вітчизняної війни, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу, Герої України мають право на першочерговий прийом.

7. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку. Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються. Посадова особа може просити заявника пред'явити документ, що засвідчує його особу, або підтвердження повноваження на представництво інтересів іншої особи.

8. Для оперативного вирішення порушених громадянами питань при проведенні виїзного прийому можуть залучатися начальники відділів, управлінь райдержадміністрації, керівники органів місцевого самоврядування, установ та організацій.

Питання які неможливо вирішити безпосередньо під час виїзного прийому розглядаються у порядку, передбаченому законодавством для письмових звернень.

9. Звернення громадян на виїзному прийомі реєструються та розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та «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.

10. Контроль за розглядом звернень громадян, які надійшли під час виїзного прийому, здійснюється загальним відділом апарату райдержадміністрації.

11. Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних органів виконавчої влади, установ, організацій, сільські, селищні голови, яких визначено відповідальними за розгляд звернень громадян у резолюціях керівництва райдержадміністрації, здійснюють подальший розгляд звернень та відповідають за додержання вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян.

12. Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством.

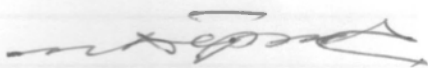
13. Звернення, прийняті на виїзному прийомі, розглядаються відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

14. Відповідь на звернення, подане під час виїзного прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, або виконавців відповідно до резолюції.

15. Інформацію про хід виконання звернення, прийнятого на виїзному прийомі, протягом встановленого терміну та остаточні висновки за результатами його розгляду (копії відповідей, рішень тощо) в обов'язковому порядку надаються виконавцями до загального відділу.

16. Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

Керівник апарату
райдержадміністрації



Михайло Беркешук

Додаток
до Положення про
організацію
особистого (в тому числі
виїзного)
прийому громадян
керівництвом
райдержадміністрації
(пункт 5 розділ III)

Картка обліку особистого прийому громадян

КОЛОМИЙСЬКА РАЙОННА
ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УСНЕ ЗВЕРНЕННЯ № _____

На прийомі у _____

«____» _____ року

Заявник _____

Адреса _____

По якому питанню _____

Резолюція _____

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження районної
державної адміністрації
від "28" 04. 2017 № 202

Зареєстровано в Головному територіальному
управлінні юстиції в Івано-Франківській області

«18» травня 2017 р. за № 40/1372
Уповноважена особа органу державної
реєстрації

(підпис)

**Положення
про «гарячу» телефонну лінію
районної державної адміністрації**

1. «Гаряча» телефонна лінія районної державної адміністрації створена з метою оперативного реагування на звернення жителів району, вирішення їх пропозицій, заяв і скарг.

2. Структурний підрозділ, відповідальний за функціонування «гарячої» телефонної лінії райдержадміністрації, у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами та цим Положенням.

3. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу» телефонну лінію проводиться головним спеціалістом з питань звернень громадян загального відділу апарату районної державної адміністрації в робочі дні з 8.00 до 17.15 год. в п'ятницю – з 8.00 до 16.00 год за телефоном 4-74-28.

4. Усі звернення громадян, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію, реєструються у день їх надходження у журналі реєстрації звернень громадян та заповнюється реєстраційна картка відповідної форми (додається).

Діловодство за зверненнями громадян, що надійшли через «гарячу» телефонну лінію, ведеться відповідно до 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 14.04.1997р. № 348.

5. Звернення, в яких порушено питання інформативного, довідкового та консультативного характеру, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються невідкладно.

6. Звернення, що потребують більш детального вивчення, виділення коштів, матеріальних та людських ресурсів, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення (або звернення, висловлене на особистому прийомі громадян) відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

7. Загальний відділ апарату районної державної адміністрації:
здійснює контроль за реєстрацією та проходженням звернень, дотриманням строків їх розгляду;
співпрацює із засобами масової інформації з питань діяльності «гарячої» телефонної лінії;
готує аналітичні матеріали з питань роботи «гарячої» телефонної лінії;
у разі виникнення надзвичайних ситуацій, відповідно до Класифікаційних ознак надзвичайних ситуацій, затверджених наказом Міністерства надзвичайних ситуацій України від 12.12.2012р. №1400, невідкладно інформує про це керівництво районної державної адміністрації.

Керівник апарату
райдержадміністрації



Михайло Беркешук

Додаток
до Положення про «гарячу»
телефонну лінію
райдержадміністрації
(пункт 4)

ЗАГАЛЬНИЙ ВІДДІЛ
ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН
Коломийська районна державна адміністрація

«Гаряча» телефонна лінія

Заявник (прізвище, ім'я, по батькові) _____

Категорія

(соціальний стан) _____

Адреса заявника _____

телефон _____

Питання

Резолюція

(хто розглянув, виконавець, зміст завдання)

Результат виконання

(прийнято, по-агитивно, відмовлено, залишено на додатковому контролі)
