



**ГІРСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА  
БОРИСПІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

17 червня 2022 року

с. Гора

№ 49

**Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в Гірській сільській раді та її виконавчих органах**

Відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», Указу Президента 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», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 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», положення та регламенту роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Гірської сільської ради та з метою поліпшення роботи із зверненнями громадян:

1. Затвердити Інструкцію з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в Гірській сільській раді та її виконавчих органах, що додається.
2. Направити Інструкцію з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у Гірській сільській раді та її виконавчих органах керівникам структурних підрозділів Гірської сільської ради для виконання. Керівникам структурних підрозділів Гірської сільської ради довести Інструкцію до працівників та забезпечити її неухильне дотримання.
3. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

**Сільський голова**

**Роман ДМИТРІВ**

## **ІНСТРУКЦІЯ** **з організації роботи щодо розгляду звернень громадян** **в Гірській сільській раді та її виконавчих органах**

### **I. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція встановлює єдиний порядок прийому, обліку, реєстрації та розгляду звернень громадян в Гірській сільській раді та її виконавчих органах і регламентує його з початку надходження звернень до знищення у порядку, встановленому Державною архівною службою України.

1.2. Інструкція розроблена відповідно до Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «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», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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», положення та регламенту роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Гірської сільської ради Бориспільського району Київської області, затвердженого рішенням сесії Гірської сільської ради від 21 січня 2021 року № 174-6-VIII.

1.3. Організація розгляду звернень громадян, адресованих Гірській сільській раді її виконавчим органам, здійснюється відділом «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Гірської сільської ради (далі – відділ «ЦНАП») в частині обліку та організації розгляду звернень, поданих на виїзних та особистих прийомах громадян, електронних звернень, усних звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку та звернень, що подаються особисто громадянами нарочним.

1.4. Відділ «ЦНАП» щороку до 10 січня готує для голови Гірської сільської ради звіт із узагальненою інформацією у формі аналітичної довідки щодо розгляду звернень громадян за минулий рік.

1.5. Терміни у цій Інструкції вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

### **II. Діловодство за зверненнями громадян**

2.1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Діловодство за зверненнями громадян в Гірській сільській раді та її виконавчих органах ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ «ЦНАП» в частині обліку та організації розгляду звернень, поданих на виїзних та особистих прийомах громадян, електронних звернень, усних

звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку та звернень, що подаються особисто громадянами нарочним.

2.3. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

2.4. Відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе відділ «ЦНАП» виконавчого комітету Гірської сільської ради.

2.5. Звернення громадян, що надійшли до Гірської сільської ради її виконавчим органам, реєструються у день їх надходження в системі електронного документообігу шляхом введення до реєстраційно-контрольної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс документа, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; виконавець, термін виконання; власне ім'я, прізвище адміністратора відділу «ЦНАП».

На першу сторінку кожного звернення наноситься штрих-код, на якому зазначається код установи, дата реєстрації документа та реєстраційний індекс звернення.

Індексація звернень громадян полягає у присвоєнні їм умовних позначень-індексів, які надаються документам під час їх реєстрації.

Реєстраційний індекс звернення та реєстраційний індекс вихідного документа (відповіді на звернення громадян) складається з порядкового номера звернення, індекса за номенклатурою справ, наприклад: 60-02-12-22, де 60 – порядковий номер, 02-12 – індекс за номенклатурою справ, 22 – поточний рік. Складові частини реєстраційного індексу відокремлюються одна від одної дефісом.

У разі надходження звернень повторно, їм надається черговий реєстраційний індекс та підбирається все попереднє листування. У відповідному полі реєстраційної картки робиться позначка «Повторно».

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Гірської сільської ради та її виконавчих органів (дублетні), обліковуються за новими реєстраційними індексами.

2.6. У разі, коли звернення громадян надійшли після закінчення робочого часу, у вихідні та святкові дні, такі звернення реєструються наступного після нього робочого дня.

2.7. У разі, коли звернення подається громадянином нарочно, спеціаліст перевіряє документ, який посвідчує особу громадянина.

Якщо звернення подається представником громадянина, спеціаліст перевіряє повноваження представника (наявність довіреності, посвідченої нотаріально, або у визначеному законом випадку іншою особою).

2.8. Облік звернень, поданих на особистому чи виїзному прийомах громадян керівництвом Гірської сільської ради та її виконавчих органів, ведеться в системі електронного документообігу. Такі звернення розглядаються як звичайні звернення громадян, при цьому в системі зазначається, що звернення отримано на особистому чи виїзному прийомах громадян.

2.9. Електронне звернення громадян приймається на електронну адресу ([silrada\\_gora@ukr.net](mailto:silrada_gora@ukr.net)) або шляхом заповнення електронної форми, яка

розміщується на офіційному вебсайті Гірської сільської ради, та має містити дані про категорію звернення, ПІБ, місце проживання, адресу електронної пошти при наявності, дату звернення, контактний номер телефону, викладену суть звернення, прикріплені додатки у вигляді файлів у форматі PDF за бажанням заявника.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на зазначену електронну адресу після закінчення робочого часу, у вихідні чи святкові дні, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.10. На вимогу громадянина, який подав звернення до Гірської сільської ради та її виконавчих органів, адміністратор відділу «ЦНАП» на першому аркуші копії звернення наносить штрих-код із зазначенням найменування організації та дати надходження звернення і повертає громадянину.

2.11. Звернення, на які надаються проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо розгляду по суті звернення. Рішення про зняття з контролю звернення приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

2.12. У разі, коли за результатами розгляду звернення даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольній картці та в графі «Результат розгляду».

2.13. Оригінали звернень громадян та реєстраційно-контрольних карток з усіма додатками зберігаються у відділі «ЦНАП» для централізованого формування у справи. Конверти, в яких надійшли звернення по пошті (вирізки з них) зберігаються разом із зверненнями. Формування і зберігання оригіналів справ у виконавців забороняється.

Документи щодо розгляду звернень громадян формуються у справи, в хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до відповідної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи забороняється підшивати до справ.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

2.14. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами, скаргами визначається номенклатурами справ, затвердженими головою Гірської сільської ради та керівниками структурних підрозділів Гірської сільської ради.

2.15. Після закінчення встановлених термінів зберігання, документи за зверненнями громадян підлягають знищенню у порядку, встановленому Державною архівною службою України.

### **III. Порядок розгляду звернень громадян**

3.1. Звернення, оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» і подані до Гірської сільської ради та її виконавчих органів, реєструються та обліковуються за допомогою системи електронного

документообігу. Звернення, оформлене без дотримання таких вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше, як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Копія такого звернення залишається у провадженні Гірської сільської ради та її виконавчих органів.

3.2. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керуюча справами, заступник сільського голови або секретар ради, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

3.3. Звернення, подані на особистому чи виїзному прийомах керівництва Гірської сільської ради та її виконавчих органів, реєструються та обліковуються в електронній системі документообігу.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або, за його бажанням, усно, про що робиться відмітка в реєстраційно-мониторинговій картці.

3.4. Усі звернення громадян, що надходять до Гірської сільської ради та її виконавчим органам, підлягають обов'язковому попередньому та первинному розгляду.

Попередній розгляд звернень громадян проводиться під час прийому звернення з метою визначення належності порушених у них питань, що належать до повноважень Гірської сільської ради, конкретних посадових осіб, які будуть розглядати звернення, термінів розгляду тощо.

Первинний розгляд звернень громадян проводиться головою, заступниками, керуючою справами та секретарем ради згідно з розподілом обов'язків.

3.5. Особисто головою сільської ради розглядаються звернення:

– Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників антитерористичної операції та/або операції Об'єднаних сил та членів їх сімей;

– направлені на розгляд до сільської ради за дорученням Президента України, Офісу Президента України, Прем'єр-міністра України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, народних депутатів України, Київської облдержадміністрації;

– про запис на особистий прийом до голови сільської ради.

Всі інші питання, порушені громадянами, розглядаються заступниками голови Гірської сільської ради, керуючою справами, секретарем ради, керівниками структурних підрозділів відповідно до розподілу обов'язків.

3.6. Резолюція є основною формою реалізації управлінських доручень у письмовій та електронній формах, що передбачає постановку конкретного завдання, визначення його предмета, мети, строку та відповідальної за виконання особи, що викладена у вигляді напису на документі.

Результати первинного розгляду звернень керівництвом фіксуються в резолюції. Резолюція складається з таких елементів: власного імені та прізвища виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата.

3.7. Електронні резолюції, що накладаються на електронний документ та вносяться до його реєстраційно-моніторингової картки, нерозривно пов'язані із нею. Електронна резолюція, яка є наслідком виконання електронної резолюції вищого рівня, додатково містить логічне посилання на відповідну електронну резолюцію (дерево електронних резолюцій).

3.8. На документах із строками виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції може зазначатися виконавець, підпис автора резолюції та дата.

3.9. За результатами первинного розгляду звернення, керівництвом, не пізніше як в одnodенний термін, має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти звернення до розгляду, надіслати за належністю до іншої організації, установи, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень сільської ради та її підрозділів, припинити розгляд звернення.

3.10. У резолюції обов'язково зазначаються головний (відповідальний) виконавець та співвиконавці, які беруть участь в опрацюванні документа та погодженні проекту відповіді.

3.11. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень сільської ради, то таке звернення у п'ятиденний термін пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі із супровідним листом, підписаним посадовою особою, яка здійснила попередній розгляд документа. Про це повідомляється громадянин, який подав звернення.

3.12. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3.13. Рішення за результатами розгляду звернення приймається сільським головою, заступниками сільського голови, керуючою справами, секретарем сільської ради або керівниками структурних підрозділів.

3.14. Відповіді на звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників антитерористичної операції та/або операції Об'єднаних сил та членів їх сімей, що надійшли до Гірської сільської ради та її виконавчих органів, готуються за підписом голови сільської ради.

3.15. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, сільським головою, керуючою справами, заступниками сільського голови, встановлюється необхідний термін для розгляду такого звернення, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну, відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян». Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до Гірської сільської

ради та її виконавчих органів або надіслані іншими організаціями за належністю обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення по день направлення заявнику відповіді на його звернення.

Термін розгляду звернень громадян від Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, Київської облдержадміністрації встановлюється посадовими і службовими особами цих органів або обчислюється з дати реєстрації документа в Гірській сільській раді та її виконавчих органах.

У випадках, коли звернення надіслані до Гірської сільської ради та її виконавчих органів з Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, Київської облдержадміністрації продовження терміну розгляду звернення здійснюється лише за погодженням з цими органами.

#### **IV. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян**

4.1. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян в Гірській сільській раді та її виконавчих органах покладається на відділ «ЦНАП» виконавчого комітету Гірської сільської ради.

4.2. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється шляхом аналізу і узагальнення матеріалів з розгляду звернень громадян та безпосереднього проведення перевірок організації цієї роботи у структурних підрозділах Гірської сільської ради.

4.3. Особи, винні у порушенні Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» несуть відповідальність, передбачену законодавством України.

4.4. Аналіз і узагальнення матеріалів розгляду звернень громадян здійснюється відділом «ЦНАП» виконавчого комітету Гірської сільської ради до 15 січня щороку і щокварталу до 10 числа.

4.5. Перевірки організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Гірської сільської ради здійснюються відповідно до плану роботи виконавчого комітету Гірської сільської ради, плану роботи відділу «ЦНАП» виконавчого комітету Гірської сільської ради.

4.6. Перевірки організації роботи із зверненнями громадян здійснюються відповідно до переліку питань, які затверджуються керуючою справами або заступником голови Гірської сільської ради. Склад робочої групи, що здійснює перевірку, затверджується розпорядженням голови Гірської сільської ради.

До складу робочої групи, крім працівників відділу «ЦНАП» виконавчого комітету Гірської сільської ради, можуть включатися керівники структурних підрозділів виконавчого комітету Гірської сільської ради, працівники, які відповідають за роботу із зверненнями громадян в інших структурних підрозділах Гірської сільської ради.

**Керуюча справами**

**Ірина ОРЕЛ**