

Чернігівська обласна державна адміністрація

АПАРАТ

ВІДДІЛ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН



ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ,
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ
ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ

Бобровицька районна державна адміністрація

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ЗБІРНИК

Чернігів - 2007

Організація роботи із зверненнями громадян. : Навч.-метод. зб. / Черніг. облдержадмін. : апарат, від. роб. із звернен. громадян; Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування, держ. п-в, установ і орг. Бобровицька райдержадмін.; Уклад.: Н. М. Пригара, В. Н. Скрипка, С. В. Бутко. — Чернігів : ЦППК, 2007. — 49 с.

Рекомендовано до видання навчально-методичною радою Чернігівського Центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, протокол № 2 від 23 квітня 2007 р.

Укладачі:	<i>Пригара Н.М.,</i> заступник начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату Чернігівської обласної державної адміністрації; <i>Скрипка В.Н.,</i> в.о ученого секретаря Центру; <i>Бутко С.В.,</i> начальник навчально-методичного відділу Центру.
Рецензент:	<i>Міняйло В.Г.,</i> начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату Чернігівської обласної державної адміністрації.

Навчально-методичний збірник призначений для державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування V – VII категорій посад та осіб зарахованих до Бобровицької школи резерву кадрів, які навчаються за програмами професійних програм підвищення кваліфікації. Навчально-методичні матеріали призначені для самопідготовки слухачів.

© Чернігівська обласна державна адміністрація, Чернігівський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, Бобровицька районна державна адміністрація, 2007

ЗМІСТ

№	Назва теми	Сторінки
Нормативно-правові акти		
1.	Список нормативно-правових актів, що регулюють забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення	4
2.	Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393 (з наступними змінами)	5
3.	Указ Президента України «Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів» від 14 квітня 2004 р. № 434 (із змінами, внесеними згідно з Указом Президента N 111/2005 від 27.01.2005)	13
4.	Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення» від 13 серпня 2002 р. № 700	15
5.	Постанова Кабінету Міністрів України «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» від 14 квітня 1997р. № 348. (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 1153 від 17 листопада 1997 р.)	18
6.	Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Типового положення про правову громадську приймальню» від 15 червня 2005 № 61	30
Методичні рекомендації		35
7.	Методичні матеріали щодо розгляду звернень громадян	35
8.	Правила для посадових осіб, які здійснюють прийом громадян в обласній державній адміністрації	48
9.	Рекомендації громадян, які звернулись на особистий прийом до облдержадміністрації	49

Нормативно-правові акти

СПИСОК

НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ АКТІВ, ЩО РЕГУЛЮЮТЬ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ГРОМАДЯНАМИ КОНСТИТУЦІЙНОГО ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

1. Конституція України. – К.: ЮРІНКОМ, 1996. – 43 с .
2. Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. № 393 (з наступними змінами) // www.zakon.rada.gov.ua.
3. Закон України «Про місцеві державні адміністрації» від 9 квітня 1999 р. № 586 (з наступними змінами) // www.zakon.rada.gov.ua.
4. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. №280 (з наступними змінами) // www.zakon.rada.gov.ua.
5. Закон України «Про державну службу» від 16.12.1993 р. № 3723 (з наступними змінами) // www.zakon.rada.gov.ua.
6. Закон України «Про уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» від 23 грудня 1997 р. № 776/97. // www.zakon.rada.gov.ua.
7. Указ Президента України «Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів» від 14 квітня 2004 р. № 434 (Із змінами, внесеними згідно з Указом Президента № 111 від 27.01.2005) // www.zakon.rada.gov.ua.
8. Указ Президента України від 19 березня 1997 р. № 241 «Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення» // www.zakon.rada.gov.ua.
9. Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення» від 13 серпня 2002 р. № 700 // www.zakon.rada.gov.ua.
10. Постанова Кабінету Міністрів України «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» від 14 квітня 1997р. № 348. Із змінами, внесеними згідно з Постановою Кабінету Міністрів України № 1153 від 17 листопада 1997 р. // www.zakon.rada.gov.ua.
11. Наказ Міністерства юстиції України «Про затвердження Типового положення про правову громадську приймальню» від 15.06.2005 № 61 // www.zakon.rada.gov.ua.

ЗАКОН УКРАЇНИ

ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

(Із змінами, внесеними згідно із Законами
N 653-XIV від 13.05.99, ВВР, 1999, N 26, ст.219
N 1294-IV від 20.11.2003, ВВР, 2004, N 13, ст.181
N 2384-IV від 20.01.2005, ВВР, 2005, N 11, ст.200)

Цей Закон регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України (254к/96-ВР) права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Р о з д і л І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Звернення громадян

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

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

Стаття 2. Законодавство про звернення громадян

Законодавство України про звернення громадян включає цей Закон та інші акти законодавства, що видаються відповідно до Конституції України та цього Закону.

Стаття 3. Основні терміни, що вживаються в цьому Законі

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

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чиним

законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Стаття 4. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

Стаття 5. Вимоги до звернення

Звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

Стаття 6. Мова звернень і рішень та відповідей на них

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

Стаття 7. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

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

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

Стаття 8. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

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

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 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Стаття 9. Заборона переслідування громадян за подання звернення і неприпустимість примушування їх до його подання

Забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб за критику у зверненні їх діяльності та рішень.

Ніхто не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

Стаття 10. Заборона розголошення відомостей, що містяться у зверненнях

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

Стаття 11. Звернення до об'єднань громадян

Одержані об'єднаннями громадян звернення із зауваженнями і пропозиціями щодо їх діяльності розглядаються цими об'єднаннями та їх органами відповідно до статутів об'єднань, а заяви і скарги на ущемлення чи порушення ними прав громадян - згідно з цим Законом.

Стаття 12. Сфера застосування цього Закону

Дія цього Закону не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством і законодавством про захист економічної конкуренції.

(Стаття 12 із змінами, внесеними згідно із Законами N 653-XIV (653-14) від 13.05.99, N 1294-IV (1294-15) від 20.11.2003)

Стаття 13. Діловодство щодо звернень громадян

Діловодство щодо звернень громадян ведеться в порядку, який встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Р о з д і л І І

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Стаття 14. Розгляд пропозицій (зауважень) громадян

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

Пропозиції (зауваження) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

Стаття 15. Розгляд заяв (клопотань)

Органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, керівники та посадові особи підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій особисто.

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Стаття 16. Розгляд скарг громадян

Скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду

відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку.

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Стаття 17. Термін подання скарги

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

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

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Стаття 18. Права громадянина при розгляді заяви чи скарги

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, засобів масової інформації, посадових осіб, має право:

особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

знайомитися з матеріалами перевірки;

подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Стаття 19. Обов'язки органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян,

засобів масової інформації, їх керівників та інших посадових осіб щодо розгляду заяв чи скарг

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, засоби масової інформації, їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;

у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову; (Частина першу статті 19 доповнено абзацом згідно із Законом N 2384-IV (2384-15) від 20.01.2005)

на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаркою рішень;

письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

У разі необхідності та за наявності можливостей розгляд звернень громадян покладається на посадову особу чи підрозділ службового апарату, спеціально уповноважені здійснювати цю роботу, в межах бюджетних асигнувань. Це положення не скасовує вимоги абзацу дев'ятого частини першої цієї статті.

Стаття 20. Термін розгляду звернень громадян

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, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Стаття 21. Безоплатність розгляду звернення

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

Стаття 22. Особистий прийом громадян

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо 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.

Стаття 23. Організація прийому громадян вищими посадовими особами

Вищі посадові особи держави - Президент України, Голова Верховної Ради України, Прем'єр-міністр України - здійснюють прийом у встановленому ними порядку.

Р о з д і л І І І

**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА
ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН**

Стаття 24. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

Особи, винні у порушенні цього Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Стаття 25. Відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог цього Закону при розгляді його скарги

У разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чиним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи посадової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

Стаття 26. Відповідальність громадян за подання звернень протиправного характеру

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого

самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Стаття 27. Відшкодування витрат по перевірці звернень, які містять завідомо неправдиві відомості

Витрати, зроблені органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємством, установою, організацією незалежно від форм власності, об'єднанням громадян, засобами масової інформації у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

Стаття 28. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян

Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

Стаття 29. Прокурорський нагляд за дотриманням законодавства про звернення громадян

Нагляд за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється Генеральним прокурором України та підпорядкованими йому прокурорами. Відповідно до наданих їм чинним законодавством повноважень вони вживають заходів до поновлення порушених прав, захисту законних інтересів громадян, притягнення порушників до відповідальності.

Президент України

Л.КУЧМА

м. Київ, 2 жовтня 1996 року
N 393/96-ВР

**УКАЗ
ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ**

**ПРО НЕВІДКЛАДНІ ЗАХОДИ З УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ
ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНАМИ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ТА ПОСАДОВИМИ І
СЛУЖБОВИМИ ОСОБАМИ ЦИХ ОРГАНІВ**

(Із змінами, внесеними згідно з Указом Президента N 111/2005 від
27.01.2005)

З метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, удосконалення організації розгляду порушених у таких зверненнях питань, підвищення відповідальності керівників органів виконавчої влади, інших державних органів та органів місцевого самоврядування за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги у повній відповідності з Конституцією та законами України, розв'язання проблем, які спричиняють звернення громадян, згідно з частиною другою статті 102 Конституції України та статтями 23 і 28 Закону України "Про звернення громадян"

постановляю:

1. Визнати таким, що не відповідає сучасним вимогам, рівень виконання керівниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування Закону України "Про звернення громадян" та Указу Президента України від 13 серпня 2002 року N 700 "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення" в частині забезпечення належної організації особистого прийому громадян, всебічного, об'єктивного і справедливого вирішення порушених ними питань.

2. Установити, що керівники центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування несуть персональну відповідальність за належне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених в адресованих їм зверненнях громадян, а також за вжиття ефективних заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень та звернень до органів вищого рівня.

3. Кабінету Міністрів України, керівникам центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування вжити невідкладних заходів для вдосконалення відповідно до вимог законодавства організації особистого прийому громадян, забезпечивши:

належну взаємодію органів державної влади та органів місцевого самоврядування з метою оперативного і всебічного вирішення в межах наданих їм повноважень та інших вимог законодавства питань, з якими звертаються до них громадяни на особистому прийомі, створення з використанням сучасної комп'ютерної техніки єдиної системи обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених у них питань;

особистий розгляд звернень та першочерговий прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни посадовими особами, визначеними законом;

особливу увагу до розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок

аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

(Стаття 4 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

(Стаття 5 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

(Стаття 6 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

(Стаття 7 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

8. Кабінету Міністрів України:

визначити у місячний строк своїх представників для участі у прийомі громадян, що організовується Службою Президента України з питань прийому громадян;

підготувати з урахуванням національного, а також кращого зарубіжного досвіду та подати у шестимісячний строк пропозиції щодо внесення змін до Закону України "Про звернення громадян", інших законів, спрямовані на вдосконалення правового забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів, оскарження їх дій та бездіяльності, відновлення порушених прав і законних інтересів громадян;

вирішити у двомісячний строк разом з Київською міською державною адміністрацією питання щодо надання належного приміщення для розміщення Служби Президента України з питань прийому громадян.

(Стаття 9 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

(Стаття 10 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

(Стаття 11 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

(Стаття 12 втратила чинність на підставі Указу Президента N 111/2005 від 27.01.2005)

Президент України
м. Київ, 14 квітня 2004 року
N 434/2004

Л. КУЧМА

**УКАЗ
ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ**

**ПРО ДОДАТКОВІ ЗАХОДИ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ
ГРОМАДЯНАМИ КОНСТИТУЦІЙНОГО ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ**

Враховуючи особливу роль звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування у забезпеченні постійного зв'язку між державою та громадянином, вирішення життєво важливих проблем окремої людини і суспільства в цілому, реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина, утвердження демократичної, соціальної, правової держави, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері та відповідно до частини другої статті 102 Конституції України і статті 28 Закону України "Про звернення громадян"

постановляю:

1. Установити, що забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян є на сучасному етапі одним із пріоритетних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним обов'язком їх посадових і службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в державі.

2. Керівникам органів державної влади та органів місцевого самоврядування здійснити докорінну перебудову роботи відповідних органів із зверненнями громадян, забезпечивши, зокрема:

кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таких порушень, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження; надання у встановлені законом строки письмових відповідей авторам звернень за наслідками їх розгляду;

ретельну перевірку усіх звернень громадян, в яких йдеться про недоліки у роботі органів державної влади та органів місцевого самоврядування, оскаржуються рішення посадових осіб цих органів, невідкладне вжиття заходів для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень;

особистий розгляд звернень Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни;

особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди та інші непрацездатні особи, а також особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

систематичний аналіз та узагальнення звернень для виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення, своєчасне розроблення пропозицій щодо поліпшення законодавчого регулювання у відповідних сферах, з урахуванням потреб щодо фінансування необхідних загальнодержавних, регіональних та місцевих заходів під час формування бюджетів різних рівнів;

здійснення безперешкодного і регулярного, не рідше одного разу на місяць, особистого прийому громадян посадовими та

службовими особами, в тому числі у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян, неухильне дотримання затверджених графіків їх особистого прийому, виділення спеціальних приміщень для прийому громадян та їх належне обладнання;

розгляд не рідше ніж двічі на рік стану роботи зі зверненнями громадян на колегіях, засіданнях президій із запрошенням представників судів, органів прокуратури, інших державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації;

щорічну підготовку та опублікування аналітичних доповідей відповідних органів про стан роботи зі зверненнями громадян, систематичне оприлюднення через засоби масової інформації відомостей про роботу зі зверненнями та вирішення порушених у них питань;

розроблення та реалізацію додаткових заходів, спрямованих на підвищення рівня правової освіти населення, роз'яснення конституційних прав і свобод людини і громадянина та засобів їх захисту, повноважень органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також розширення мережі юридичних консультацій на громадських засадах для надання безоплатної правової допомоги, насамперед сільським жителям та громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки;

посилення персональної відповідальності посадових та службових осіб згідно із Законом України "Про звернення громадян" за належну організацію роботи зі зверненнями громадян та результати вирішення порушених у них питань, беручи до уваги, що:

- рівень роботи посадових та службових осіб із зверненнями громадян має розглядатися як важливий критерій оцінки їх професійного рівня, відповідності займаній посаді, а також можливості просування таких осіб по службі;

- кожний факт невиконання порушених у зверненні громадянина обгрунтованих питань, які належать до компетенції відповідного органу, посадової чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, має глибоко аналізуватись і, в разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму, мати наслідком невідворотне притягнення відповідних осіб до встановленої законом відповідальності.

3. Запровадити з 2003 року періодичне особисте звітування керівників центральних органів виконавчої влади, голів обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій перед Президентом України з питань роботи зі зверненнями громадян.

Головам обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій забезпечити періодичне особисте звітування перед ними голів районних державних адміністрацій з питань роботи зі зверненнями громадян.

4. Кабінету Міністрів України з метою прискорення створення належних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення та судовий захист їх прав і свобод забезпечити підготовку та внесення в установленому порядку проектів адміністративно-процедурного, а також адміністративно-процесуального кодексів та проектів інших нормативно-правових актів, необхідних для створення в Україні системи адміністративних судів та забезпечення їх діяльності.

5. Генеральній прокуратурі України вжити практичних заходів для посилення нагляду за додержанням законодавства про звернення громадян, захисту конституційних прав і свобод громадян, зокрема в

судах, поновлення порушених прав і притягнення до відповідальності осіб, які допустили ці порушення.

6. Главі Адміністрації Президента України:

вжити додаткових заходів для вдосконалення практики розгляду та аналізу звернень громадян до Президента України та Адміністрації Президента України, посилити контроль за виконанням відповідних доручень, вирішенням порушених у зверненнях питань;

запровадити особистий прийом громадян Главою Адміністрації Президента України та його заступниками з питань, що мають особливе суспільне значення;

забезпечити систематичний контроль за проведенням особистого прийому громадян керівниками центральних органів виконавчої влади, а також головами місцевих державних адміністрацій та їх заступниками;

внести до 1 жовтня 2002 року пропозиції щодо організації звітування перед Президентом України керівників центральних органів виконавчої влади та голів обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій з питань роботи зі зверненнями громадян;

організувати протягом 2002-2003 років за участю представників правоохоронних органів перевірку стану роботи центральних та місцевих органів виконавчої влади зі зверненнями громадян;

доповідати щоквартально про хід виконання цього Указу, роботу зі зверненнями громадян до Президента України, найбільш важливі проблеми, порушені у них, та стан їх вирішення.

7. Державному управлінню справами забезпечити поліпшення матеріально-технічних та інших умов для роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому в Адміністрації Президента України.

Президент України

Л.КУЧМА

м. Київ, 13 серпня 2002 року
N 700/2002

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
ВІД 14 КВІТНЯ 1997 Р. N 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

(Із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 1153 від 17.10.97)

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян" Кабінет Міністрів України **постановляє**:

1. Затвердити Інструкцію 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 (додається).

(Пункт 2 втратив чинність на підставі Постанови КМ N 1153 від 17.10.97) 2. Абзац другий пункту 1.2. Примірної інструкції по діловодству в міністерствах і відомствах Української РСР та виконавчих комітетах місцевих Рад депутатів трудящих, затвердженої постановою Ради Міністрів УРСР від 31 липня 1975 р. N 362 (ЗП УРСР, 1975 р., N 9, ст. 54; 1981 р., N 2, ст. 13; 1982 р., N 5, ст. 47), викласти у такій редакції:

"Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян встановлюється Кабінетом Міністрів України".

3. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян у республіканських міністерствах і відомствах УРСР, виконкомах місцевих Рад народних депутатів, на підпорядкованих їм підприємствах, в установах і організаціях, затверджену постановою Ради Міністрів УРСР від 27 квітня 1982 р. N 210 (ЗП УРСР, 1982 р., N 5, ст. 47).

Прем'єр-міністр України
Інд.41

П.ЛАЗАРЕНКО

ІНСТРУКЦІЯ
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

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами 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 - організаціях) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату.

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

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники організацій.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток N 1), або в журналах (додаток N 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток N 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах (додатки N 1 і 2).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток N 4).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання – короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби – на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток N 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

5. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

6. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

7. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток N 6). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

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

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток N 7).

9. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для

подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

10. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.

**Додаток N 1
до Інструкції**

Реєстраційно-контрольна картка
(Лицьовий бік)

0203005	Реєстраційно-контрольна картка				Відмітка про контроль
	Адреса				
Кореспондент					Пропозиція, заява, скарга
					Колективна
Дата надходження кореспонденції	Реєстраційний індекс	Звідки одержано	Дата надіслання	Індекс документа	Одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу
Попередні звернення від N від N					Індекси
	1.				Питання Підпитання
Короткий зміст	2.				
	3.				
Резолюція					Категорія (соціальний стан) заявника

Автор резолюції	
Термін виконання	Виконано за _____ днів

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Контрольні відмітки

Перевірено на місці "___" _____ 19__ р. працівником апарату _____

Дата, індекс, виконання _____ Адресат _____

Вирішено _____

Результати розгляду питань

1.
2.
3.

З контролю зняв _____

Справа _____ Том _____ Аркушів _____ Фонд _____
 Опис _____ Справа _____

Додаток N 2
До Інструкції
 Зразок

ЖУРНАЛ
 реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

N пп	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, вжиття на контроль	Порушені питання	Зміст	Дата, індекс, зміст документа прийняті рішення, виконавець, термін виконання	Номер справи за ви номентацією

							з конт- ролю	
1	2	3	4	5	5a	6	7	8

**Додаток N 3
до Інструкції**

Зразок

КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян

п/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання	Короткий зміст індекси	Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
1	2	3	4	5	5a	6	7

**Додаток N 4
до Інструкції**

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки (РКК), журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян*

Реєстраційно-контрольна картка
(Лицьовий бік)

Елементи	Пояснення до заповнення
Кореспондент	Прізвище, ім'я по батькові автора, для колективних листів - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів
Адреса	Місце проживання або роботи, телефон заявника
Дата надходження кореспонденції	Число, місяць, рік одержання
Реєстраційний індекс	Початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно "КО", "БП") та порядковий номер кореспонденції
Звідки одержано	Назва організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надіслання	Число, місяць, рік надіслання листа кореспонденту
Індекс документа	Індекс супровідного листа організації, що

Попередні звернення		переслала пропозицію, заяву, скаргу Дати і реєстраційні індекси попередніх звернень
Короткий зміст		Стислий виклад пропозиції, заяви, скарги
Резолюція		Переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян
Автор резолюції		Посада, прізвище та ініціали
Термін виконання		Зазначається відповідно до резолюції або термінів виконання, встановлених законодавством
Відмітки: "Контроль" або "К"		Робляться у правій частині лицьового боку РКК відмітка про контроль – у лівій частині граfi – про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій – про власний контроль
вид документа		пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга; колективна, без підпису; одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу
індекси питання і підпитання		заповнюються відповідно до форми статистичного звіту про розгляд звернень громадян в організаціях згідно з переліком питань і підпитань, визначеним відповідними організаціями
категорія (соціальний стан) заявника виконано за _____ днів		дані про заявника (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо) зазначається фактичний строк виконання
Код РКК (0203005)		Зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Українським класифікатором управлінської документації
Штамп "ПОВТОРНО"		Ставиться у прямокутнику ліворуч від відмітки про контроль під час реєстрації повторних звернень

* У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за пропозиціями, заявами і скаргами громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку особистого прийому громадян, що містять всі зазначені та інші необхідні елементи, розміщені у послідовності, зручній для застосування персонального комп'ютера.

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання		Зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю
Виконавець		Прізвище, ініціали та телефон безпосереднього виконавця (графі заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження терміну,		Новий термін, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат,

попередню відповідь або додаткові питання	дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	Відмітки про нагадування, стан виконання тощо
Перевірено на місці	Дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що здійснювала перевірку, наслідки перевірки
Дата, індекс, виконання	Дата та реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення
Адресат	Зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результати розгляду питань	Короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань
Вирішено	Зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивна або негативна
З контролю зняв	Посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю пропозиції, заяви, скарги, та підпис відповідального за контроль
Справа ..., том ..., аркушів ...	Індекс справи за номенклатурою, номер тому та аркушів (проставляються після прийняття рішення)
Фонд, опис, справа	Проставляються після передачі справи до архіву

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148x210) та А6 (105x148)

ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян *

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	Число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно "КО", "БП")
Графа 3	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місця роботи та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 4	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та індекс супровідного листа, відмітка про контроль
Графи 5, 5а	Стислий виклад порушених питань (підпитань) та їх індекси, що проставляються у такому ж порядку, як і при заповненні реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	Основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора

Графа 7	резолюції, прізвище виконавця, термін виконання (вказується відповідно до резолюції або термінів, встановлених законодавством)
Графа 8	Дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; виконавець, посада, прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
	Заповнюється після прийняття рішення "До справи"

* Реєстрація пропозицій, заяв, скарг ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента.

КАРТКА
(ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Заповнюється у картці при повторному зверненні громадян на особистий прийом, у журналі - в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	Число, місяць, рік прийому
Графа 3	Прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	Заповнюється аналогічно графі 3 журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графи 5, 5а	Аналогічно відповідним графам журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 6	Прізвище та посада виконавця, зміст доручення, термін виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а при поданні громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист"
Графа 7	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148x210) та А6 (105x148).

Додаток N 5

ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПА

Найменування організації

			Зберігати _____
	+	+	
			Ф. N _____
30			Оп. N _____
			Спр. N _____
	+	+	
40			
			230

МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

НАКАЗ

15.06.2005 № 61/5

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
15 червня 2005 р. за N 660/10940

**ПРО ЗАТВЕРДЖЕННЯ ТИПОВОГО ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПРАВОВУ ГРОМАДСЬКУ
ПРИЙМАЛЬНЮ**

З метою створення належних умов для набуття малозабезпеченими громадянами обсягу правових знань та навичок у їх застосуванні, надання безоплатних консультацій особам, які потребують соціального захисту та підтримки, необхідних для прийняття рішень з питань державного і приватного життя, захисту їх прав і свобод, відповідно до Закону України від 2 жовтня 1996 року N 393 "Про звернення громадян", Указу Президента України від 13 серпня 2002 року N 700 "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення", підпункту 32 пункту 4 Положення про Міністерство юстиції України, затвердженого Указом Президента України від 30 грудня 1997 року N 1396, та реалізуючи рішення колегії Міністерства юстиції України від 25 січня 2005 року N 5, рекомендації Всеукраїнської міжвідомчої координаційно-методичної ради з правової освіти населення, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Типове положення про правову громадську приймальню, що додається.

2. Управлінню координації правової роботи та правової освіти (С.В.Богачов) довести цей наказ до відома Головного управління юстиції Міністерства юстиції України в Автономній Республіці Крим, обласних, Київського та Севастопольського міських управлінь юстиції.

3. Головному управлінню юстиції Міністерства юстиції України в Автономній Республіці Крим, обласним, Київському та Севастопольському міським управлінням юстиції довести даний наказ до відома районних, районних у містах, міських, міськрайонних та міжрайонних управлінь юстиції, відповідних місцевих органів виконавчої влади, а також сприяти розширенню мережі громадських приймалень у регіонах та організації їх діяльності відповідно до Типового положення про правову громадську приймальню.

4. Рекомендувати органам місцевого самоврядування при створенні та організації діяльності правових громадських приймалень керуватись цим Положенням.

5. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника Міністра юстиції Л.М.Горбунову.

Міністр Р.М.Зварич

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
15 червня 2005 р. за N 660/10940

ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ про правову громадську приймальню

1. Загальні положення

1.1. Правова громадська приймальня (далі - приймальня) створюється для надання місцевими органами виконавчої влади, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади безоплатної правової допомоги малозабезпеченим особам.

1.2. Приймальня утворюється за рішенням керівника місцевого органу виконавчої влади, територіального підрозділу центрального органу виконавчої влади (далі - орган).

1.3. Основною метою діяльності приймальні є сприяння забезпеченню правового захисту конституційних прав, свобод та інтересів громадян органами виконавчої влади, належній реалізації Закону України "Про звернення громадян".

1.4. Приймальня здійснює такі види правової допомоги:

- надання консультацій і роз'яснень з правових питань;
- допомога в складанні документів правового характеру (звернень громадян, окремих процесуальних документів).

2. Організація роботи

2.1. Роботу приймальні організовує та контролює завідувач, який призначається керівником органу.

Для належної роботи приймальні керівник органу виділяє окреме приміщення та відповідне матеріально-технічне обладнання.

2.2. Графік роботи приймальні (додаток 1) та Типове положення про правову громадську приймальню оприлюднюються у місцевих засобах масової інформації, а також вивішуються в приміщенні, у якому розміщена приймальня, у місцях, зручних для вільного огляду.

2.3. Реєстрація особистого обліку приймання громадян здійснюється за допомогою журнальної форми реєстрації (додаток 2), а за наявності відповідного технічного обладнання - комп'ютерної реєстрації.

2.4. Питання, з якими звертаються громадяни, по змозі, розв'язуються під час приймання у день їх звернення з урахуванням часу роботи приймальні.

2.5. Несвоечасний початок приймання громадян та його припинення раніше встановленого часу без поважних причин неприпустимі.

2.6. Для забезпечення роботи приймальні керівник органу за поданням завідувача визначає порядок чергування працівників органу.

До роботи в приймальні можуть залучатися на договірних або громадських засадах фахівці в галузі права: адвокати, нотаріуси, працівники правоохоронних органів, а також органів виконавчої влади, за їх згодою.

2.7. Особа має право на оскарження дій працівника приймальні в керівника громадської приймальні або ж у керівника органу, при

якому створена приймальня. Керівник розглядає скаргу на дії працівника приймальні та вживає відповідних заходів до усунення порушень.

2.8. Методичну та практичну допомогу щодо діяльності приймальні надають відповідні управління юстиції.

3. Права й обов'язки працівників приймальні

3.1. Для реалізації своїх завдань працівники приймальні мають право:

- одержувати безоплатно для здійснення завдань, покладених на приймальню, необхідну інформацію від державних органів, установ, організацій у порядку, установленому чинним законодавством;

- визначати стан малозабезпеченості особи, яка звернулась по правову допомогу, ураховуючи, зокрема, вік, стан здоров'я, матеріальне становище та інші поважні причини, через які особа не спроможна отримати таку допомогу іншим шляхом;

- користуватися нормативно-правовою базою, яка наявна та підтримується у контрольному стані у відповідному органі;

- аргументовано відмовитись від надання правової допомоги, по яку звертається особа, якщо під час розгляду порушених нею питань, об'єктивно усвідомлює свою некомпетентність у наданні даного виду правової допомоги або якщо особа звертається з питанням, яке не належить до сфери відання органу, при якому створена приймальня;

- на заохочення керівником органу працівників за сумлінне виконання своїх обов'язків.

Керівник органу, при якому створена приймальня, може залучати спеціалістів управління юстиції, інших територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій (за їх згодою) до розгляду питань, що належать до їх компетенції.

3.2. Працівники приймальні зобов'язані:

- здійснювати приймання громадян у приміщеннях, визначених керівником установи згідно із затвердженим графіком роботи;

- вести журнал реєстрації звернень громадян;

- дотримуватись Конституції України (254к/96-ВР) та інших актів законодавства, зокрема законодавства про звернення громадян;

- не допускати порушень прав і свобод громадян;

- приймати громадянина та розглядати порушені ним питання;

- консультувати особу про всі можливі шляхи врегулювання спору чи розв'язання питання;

- дотримуватись етичних норм, бути коректним і ввічливим у спілкуванні з особою, що звертається;

- пояснювати особі причини неможливості вирішення питання відразу, під час прийому; у разі потреби додаткового вивчення порушеного питання установлювати строк і порядок розгляду його звернення;

- повідомляти керівників відповідних установ, підприємств та організацій, за погодженням з керівником органу, при якому створена приймальня, у разі отримання конкретних даних про порушення прав та законних інтересів особи, вимог чинного законодавства за встановленою формою (додаток 3);

- не розголошувати конфіденційну інформацію про осіб, що стала їм відома під час надання правової допомоги.

3.3. Працівники приймальні згідно із законодавством відповідальні:

- за якість та повноту наданої правової допомоги;

- за схоронність документів, які стосуються діяльності приймальні.

Начальник Управління
координації правової роботи
та правової освіти

С.В.Богаčov

Додаток 1
до Типового положення
про правову громадську
приймальню

Зразок

ГРАФІК
роботи громадської приймальні

День приймання	Прізвище, ім'я, по батькові працівника	Місце роботи та посада	Час роботи

Рекомендовано: при розробленні зазначених дат слід узяти за основу режим та місце роботи працівників, які залучатимуться до цієї роботи і поєднуюватимуть роботу з можливістю виїзду до конкретного населеного пункту чи трудового колективу.

Начальник Управління
координації правової роботи
та правової освіти

С.В.Богаčov

Додаток 2
до Типового положення
про правову громадську
приймальню

Зразок

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень осіб до приймальні

N з/п	Дата	П.І.Б. працівника, що веде приймання	Прізвище та адреса особи	Суть звернення	Вирішення з посиланням на нормативно-правові акти

Начальник Управління
координації правової роботи
та правової освіти

С.В.Богаčov

ЛИСТ
при надходженні інформації, яка потребує
вирішення в установах та організаціях відповідно
до сфери їх відання

Начальнику міліції,
прокурору району,
голови ради тощо

18.01.2001 до громадської приймальні, що розміщена у виконавчому комітеті Іванівської сільської ради Житомирського району, звернувся Іваненко Іван Іванович (зазначити адресу), який у своєму зверненні вказав на порушення керівником приватного підприємства "Урожай" земельного законодавства (невжиття заходів працівником міліції про вчинене правопорушення тощо).

Прошу розглянути дане звернення відповідно до чинного законодавства України.

Дата

Підпис та посада керівника органу.

Начальник Управління
координації правової роботи
та правової освіти

С.В.Богачов

Методичні рекомендації

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Порядок розгляду звернень громадян

1. Прийом звернення в канцелярії чи загальному відділі.
 2. Облік (реєстрація) звернення в день надходження на контрольно-реєстраційні картці чи в журналі.
 3. Зареєстроване звернення негайно передається керівництву на розгляд.
 4. Керівник у термін не більше 3-х днів приймає рішення, кому доручити розгляд, яке оформляється у вигляді резолюції.
 5. Перенесення резолюції на картку чи в журнал.
 6. Передача листа виконавцям під розписку. Якщо в резолюції указано декілька виконавців, то зняття копії для кожного чи передача оригінала тільки першому для організації ним роботи по перевірці.
 7. Виконавці зобов'язані максимально стислий проміжок часу уважно вникнути в суть звернення, при необхідності направити працівників на місця для перевірки, затребувати необхідні документи, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором питань, виявлення і усунення причин і умов виникнення скарг.
 8. По результатах перевірки складається вмотивована довідка, в якій викладається суть справи, що вжито по розв'язанню проблем і конкретні пропозиції. Довідка підписується посадовими особами, які проводили перевірку фактів.
 9. Довідка, разом з усіма матеріалами справи повертається працівнику, відповідальному за роботу із зверненнями громадян. До матеріалів додаються проекти відповідей заявнику, а при необхідності і органам, які надіслали листа.
 10. Прийняті по зверненнях рішення повинні бути обґрунтованими. Посадові особи, визнавши звернення таким, що підлягає задоволенню, зобов'язані забезпечити чітке і своєчасне виконання прийнятих по них рішень.
 11. Звернення громадян вважаються виконаними, якщо розглянуті всі поставлені в них питання і про наслідки розгляду; повідомлено заявника.
 12. Повідомлення громадян про наслідки розгляду звернень здійснюється, як правило, в письмовій формі, крім випадків, коли автор задоволений наслідками розгляду і на письмовій відповіді не наполягає.
- В разі відмови, в задоволенні прохання у відповіді повинні бути накладені мотиви відмови, а також роз'яснено порядок оскарження.
13. Якщо вирішити порушені питання під час розгляду листа неможливо і вони вимагають певного часу для реалізації прийнятих рішень, такі звернення беруться на тривалий контроль і знімаються з контролю тільки після повного виконання.
 14. Особливу увагу слід звернути на необхідність реальних дій і організаторської роботи по виконанню прийнятих по зверненнях рішень, для чого готуються проекти постанов розпоряджень, наказів, інші конкретні доручення.
 15. Виконані звернення доповідаються керівнику і після його згоди з вжитими заходами знімаються з контролю резолюцією "До справи".
 16. Пропозиції, заяви і скарги після їх вирішення з усіма матеріалами формуються у справу для централізованого зберігання у архіві.

Журнал
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

№	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан заявника)	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушенні питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою
				Короткий зміст	Індекси			
	2	3	4	5	5а	6	7	8
6	11.10.05 К-466-12	Коваль Микола Іван. С. Підгірне Соснова 16 Багатодітна сім'я	Від заявника	Про звільнення від сплати за перебування дитини в дитсадку 20.5		зав. дсад. Богуш М.П. разом з депутатом вмвчити ма.-побут. умови сім'ї і дати пропозиції виконкому по 25.10.05	Прохання задоволено рішенням виконкому № 46 від 28.10.05 Автора повідомл.	6-12
7	14.10.05 Г-47/6-12	Голуб П.С. С.Діброва Шосейна, 24 Інв. війни	З райдержадміністрації № 1243-12 10.10.05 б/к чи «к» по 01.11	Про земельний спір з сусідом 8,4		землевпор Чубуку М.Г. розгляднути на місці і дати пропоз. до 25.10.05	28.10.05 Г-47/4-11 відповід РДА вимоги необгрунт	6-12

**КАРТКА /журнал/
обліку особистого прийому громадян**

№	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан громадянина)	Порушенні питання		Кому доручено розгляд, зміст, доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				Короткий зміст	Індекси		
1	2	3	4	5а	5а	6	7
6	24.09	Бондар І.І.	Петренко Ольга Іванівна	Просить надати допомогу в забезпеченні паливом на зим. Період 13,1			Видано талон на брикет. Домовлено з головою правл. КСП про транспорт
7	24.09	—	Литвин Іван Петрович	Про приватизацію земельної ділянки 8,4		Доручено землевпоряднику Вороні М.В. Підготувати документи на розгляд виконкому по 15.10.05	Вирішено позитивно Рішення виконкому №44 від 21.10.05 Замовника повідомлено

Схема
для підготовки письмової відповіді в офіційний орган по суті звернень громадян

Відповідь надсилається на бланку встановленої форми.

Дата відправлення відповіді
і реєстраційний номер

Назва органу, якому адресується документ в називному відмінку

Посилання на номер і дату органу, з якого надійшов лист

Заголовок, який у відповідності з інструкцією по діловодству повинен мати кожний документ. В відповіді повинно бути указано:

- ❖ хто розглядав листа /посадові особи, комісійне, участь депутатів, представників громадськості, правоохоронних органів, заявника/;
- ❖ якщо факти перевірялись безпосередньо на місці - відзначити;
- ❖ чи звертався заявник в місцеві органи раніше і що викликало повторні звернення;
- ❖ викласти суть справи;
- ❖ дати оцінку встановленим фактам;
- ❖ чи правомірні вимоги заявника з посиланням на діюче законодавство;
- ❖ яке прийнято рішення і чому саме, при необхідності указуються конкретні строки його реалізації;
- ❖ якщо при перевірці встановлено порушення діючого законодавства, зловживання з боку посадових осіб - зазначається, що вжито;
- ❖ в якій формі повідомлено заявника чи задовольнили його прийняті рішення;
- ❖ якщо відповідь дається і в копії автору, то йому указується порядок оскарження прийнятого рішення.
- ❖ указується наявність додатків, кількість аркушів.

Листа підписує керівник установи чи його заступник. Якщо було персональне доручення, то відповідь підписує та посадова особа, якій доручалось розглянути.

В підготовленій відповіді указується прізвище та ініціали виконавця, його телефон.

Бланк установи

12.06.05р. №Л-46/3-ІЗ Л-І6/686
20.05.05

Чернігівська обласна державна
адміністрація

Про лист Лугового П.С.

Адресованого Верховній Раді України листа гр.Лугового П.С.
розглянуто комісійне безпосередньо на місці в присутності заявника.

Встановлено, що ...

Про наслідки розгляду звернення автору повідомлено окремим листом.

**чи: Автору листа пояснено в особистій зустрічі про прийняті рішення і
порядок їх оскарження.**

Додаток: лист на 2-х аркушах.

Голова райдержадміністрації

Вик. Прохоренко О.М.
2-14-84

**Примірка посадова інструкція спеціаліста
управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому,
який займається питаннями роботи із зверненнями громадян**

1. Загальна частина

1.1. Основною метою діяльності спеціаліста є забезпечення обліку пропозицій, заяв і скарг, контролю за їх розглядом, аналіз звернень і підготовка пропозицій щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян;

1.2. Спеціаліст призначається і звільняється з посади наказом керівника управління облдержадміністрації, керівника апарату райдержадміністрації, керуючого справами міськвиконкому;

1.3. Спеціаліст у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голів облдержадміністрації та райдержадміністрацій, наказами керівника управління облдержадміністрації, інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348.

II. Необхідний рівень знань

2.1. Спеціаліст повинен знати:

- повноваження різних гілок і рівнів влади;
- практику застосування чинного законодавства;
- структуру управління облдержадміністрації; райдержадміністрації, міськвиконкому, зміст діяльності структурних підрозділів апарату;
- розподіл обов'язків між керівництвом управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому;
- структуру і основні функції підпорядкованих управлінню облдержадміністрації установ і організацій, відділів і управлінь райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомів місцевих рад;
- порядок, форми і методи здійснення контролю за розглядом звернень громадян;
- інструкцію з діловодства за зверненнями громадян;
- практику ділового етикету;
- основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

III. Завдання та обов'язки

Спеціаліст зобов'язаний:

3.1. Вести облік всіх письмових і усних звернень громадян на картках або в журналах встановленого зразка, з повним відображенням в них суті поставлених питань, даних доручень або прийнятих рішень, проведених консультацій, результатів розгляду;

- 3.2. Здійснювати попередній розгляд листів, готувати пропозиції для наступної доповіді керівництву управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому.
- 3.3. За дорученням керівництва забезпечити своєчасне відправлення вихідної кореспонденції безпосереднім виконавцям;
- 3.4. Забезпечувати належну організацію особистого прийому громадян начальником управління облдержадміністрації, головою райдержадміністрації, міським головою, їх заступниками;
- 3.5. Здійснювати систематичний контроль за своєчасним розглядом заяв і скарг громадян, які направляються на розгляд працівникам апарату управління, підлеглим установам і організаціям, управлінням і відділам райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомам місцевих рад, іншим установам, організаціям, підприємствам;
- 3.6. Готувати за дорученням керівництва проекти відповідей на звернення громадян.
- 3.7. Систематично узагальнювати пропозиції, заяви і скарги громадян, які надійшли до управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому, готувати інформаційно-довідкові матеріали (довідки, пропозиції), збирати дані і складати звітність.
- 3.8. У відповідності з планами роботи перевіряти стан справ щодо розгляду звернень громадян у відділах і управліннях райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомах міських (міст районного підпорядкування), селищних і сільських рад, інших установах, організаціях, підприємствах (для спеціалістів райдержадміністрацій, міськвиконкомів).
- 3.9. Надавати методичну і практичну допомогу працівникам апарату управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомам місцевих рад в організації роботи з листами і особистого прийому громадян.
- 3.10. Вивчати, аналізувати, узагальнювати і розповсюджувати позитивний досвід роботи по розгляду листів і організації прийому громадян у відділах і управліннях райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомах місцевих рад району, інших установах, організаціях, підприємствах (для спеціалістів райдержадміністрацій, міськвиконкомів);
- 3.11. Інформувати керівництво управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому про факти тяганини, формально-бюрократичного ставлення до розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.
- 3.12. Проводити зняття документів з контролю на підставі відповідей виконавців, рішень керівництва управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому;
- 3.13. Готувати проекти розпоряджень, рішень, довідки та інші матеріали з питань роботи із зверненнями громадян.
- 3.14. Забезпечувати правильне оформлення, формування, зберігання справ у відповідності з номенклатурою справ, готувати їх для здачі до архіву на постійне збереження.

IV. Права

Спеціаліст має право:

- 4.1. Контролювати об'єктивність, повноту і своєчасність перевірки працівниками апарату відділів і управлінь райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомів

місцевих рад надісланих їм на розгляд заяв і скарг громадян у відповідності з вимогами діючого законодавства;

4.2. Вимагати від відділів і управлінь райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомів місцевих рад району, інших організацій представлення інформації. (довідок, пояснень, статистичних та інших матеріалів) щодо пропозицій, заяв і скарг громадян, які надійшли і розглядаються в цих органах і організаціях.

4.3. Вимагати від відділів і управлінь райдержадміністрації, виконкомів місцевих рад, підпорядкованих їм організацій і установ письмові пояснення па кожному випадку несвоєчасного і неякісного розгляду звернень громадян для наступної доповіді керівництву райдержадміністрації, міськвиконкому.

4.4. Брати участь в підготовці питань про стан розгляду звернень громадян на засідання колегії управління облдержадміністрації, при голові райдержадміністрації, засідання міськвиконкому. З дозволу керівництва райдержадміністрації, міськвиконкому залучати до проведення перевірок необхідних спеціалістів.

4.5. Перевіряти за дорученням керівництва стан виконання Закону України "Про звернення громадян, розпоряджень голови райдержадміністрації, міськвиконкому з питань організації прийому громадян, розгляду їх пропозицій, заяв і скарг у відділах і управліннях райдержадміністрації, міськвиконкому, виконкомів місцевих рад району, організаціях, підприємствах і установах.

4.6. Перевіряти при необхідності на місцях, за дорученням керівництва звернення громадян і вносити керівництву управління облдержадміністрації, райдержадміністрації, міськвиконкому пропозиції за результатами перевірок.

4.7. Повертати виконавцям недоопрацьовані і неправильно оформлені документи з питань розгляду звернень громадян.

4.8. Вносити пропозиції по удосконаленню організації роботи з пропозиціями, заявами, скаргами громадян.

V. Відповідальність

Спеціаліст несе відповідальність:

5.1. За схоронність документів по зверненнях громадян;

5.2. За розголошення поза службовою необхідністю відомостей, які містяться в службових документах.

5.3. За неякісне та несвоєчасне виконання покладених на нього завдань і обов'язків, бездіяльність, невикористання наданих прав;

5.4. За порушення норм етики поведінки.

Посадова інструкція видається спеціалісту під розписку.

Кодифікатор звернень по видах, адресатах, категоріях заявників

Вид звернення

- 1- пропозиція/зауваження/
- 2- заява /клопотання/
- 3- скарга

Звідки отримано:

1. Від заявника /поштою/;
2. Від заявника /на особистому прийомі/;
- 3.3 Адміністрації Президента України;
- 4.3 Верховної Ради /в т.ч. Комісій, Комітетів, народних депутатів/;
5. Кабінету Міністрів України;
- 6.3 обласної державної адміністрації;
7. Редакцій, засобів масової інформації;
8. 3 обласних установ і організацій;
9. Міністерств і відомств;
10. Від громадських організацій;
11. Інші організації.

Характер звернення:

01. Індивідуальне.
02. Колективне.
03. Без підпису.

Категорія заявника:

- 3.1.-Інвалід війни;
- 3.2.2 Учасники бойових дій;
- 3.3.- Учасники війни, вдови загиблих учасників бойових дій;
- 3.4.- Багатодітні сім'ї, одинокі матері;
- 3.5.- Ветерани праці, пенсіонери;
- 3.6.- Особи, які постраждали від аварії на ЧАЕС.

Кодифікатор звернень за їх змістом (питань)

Код: Найменування

7. Промисловість, будівництво, паливно-енергетичний комплекс, НТП

8. Сільське господарство:

- 8.1 - виробництво, збереження, переробка, заготівля сільгосппродукції
- 8.2 - статут сільгосппідприємства, права членів, працівників підприємства
- 8.3 - землекористування в сільській місцевості (крім виділ, і використ. земель під тов. сел. господ.), особисте підсобне господарство
- 8.4 - товарне селянське (фермерське) господарство, виділення і використання земель, забезпечення технікою, матеріалами, інше
- 8.5 - питання оренди, кооперативного та сімейного підряду та інших форм внутрігосподарських відносин, розрахунку за земельні та майнові паї
- 8.6 відродження, соціальний розвиток села.
- 8.7 інші питання аграрної сфери
9. **Транспорт**

10. Зв'язок

11. Екологічна безпека, раціональне природокористування:

11.1 - ліквідація наслідків аварії на ЧАЕС

12. Житлові питання

12.1 - будівництво державного і громадського житлового фонду

12.2 - експлуатація і ремонт державного і громадського житлового фонду

12.3 - надання житла громадянам, що мають право на його одержання

12.4 - продаж, передача державного і громадського житла у приватну власність

12.5 - житлово-будівельні кооперативи

12.6 - індивідуальне житлове будівництво

12.7 - знесення житлових будинків

12.8 - порушення законодавства при взятті на облік і наданні житлового приміщення громадянам, продажу, передачі житла у приватну власність

12.9 - інші питання

13 Комунальне і дорожнє господарство

13.1 - опалення, газифікація, забезпечення паливом

13.2 - водопостачання

13.3 - будівництво і ремонт доріг

13.4 - санітарний стан і озеленення .

13.5 - благоустрій, інженерні комунікації, електрофікація населених пунктів

14 Торгівля і громадське харчування

14.1 - продаж промислових товарів, в т.ч. продаж палива, газ.балонів

14.2 - порушення правил торгівлі

15 Побутове обслуговування

16 Виховання і навчання дітей та діяльність навчально-виховних, закладів

17 Культурно-освітня робота, фізична культура і спорт

Охорона здоров'я:

18.1 - питання МСЕК, визначення інвалідності

18.2 - забезпечення ліками

19 Питання праці:-

19.1 .працевлаштування, допомога по безробіттю

19.2 - незаконне звільнення (скорочення)

19.3 організація і охорона праці

19.4 оплата праці

19.5 індивідуальна трудова діяльність

19.6 створення нових робочих місць, переорієнтація кадрів, діяльність служб зайнятості населення

19.7 інші питання праці

20 Соціальний захист населення

20.1 призначення, збільшення пенсії

20.2 - визначення соціального статусу (ветерани праці, особа похилого віку, ліквідатор та ін.) що дає право на пільги

20.3 забезпечення транспортними засобами інвалідів

20.4 улаштування в заклади соцзабезпечення, діяльність будинків-інтернатів

20.5 надання матеріальної допомоги

20.6 призначення субсидій

20.7 інші питання соціального захисту населення

21 Забезпечення законності та охорони правопорядку:

21.1. боротьба проти пияцтва, хуліганства

21.2. боротьба із злочинністю, в т.ч. організованою

21.3. повідомлення про зловживання владою або службовим становищем, побори, хабарництво

21.4. перегляд, виконання судових вироків, ухвал, постанов по справах про адміністративні порушення

21.5. забезпечення прав репресованих і реабілітованих

21.6. повідомлення про порушення паспортного режиму, відмову в прописці, у видачі паспорта, у здійсненні нотаріальних дій

21.7. порушення порядку розгляду звернень громадян

21.8. скарги на дії працівників адмінорганів

21.9. інші питання законності і правопорядку

22. Нагородження, громадянство, помилування

22.1. в'їзд в Україну і виїзд з України

22.2. питання нагородження

22.3. питання громадянства

23. Діяльність місцевих рад та їх виконкомів, державних адміністрацій

24. Державний суверенітет та міжнаціональні відносини

24.1. питання Конституції України

24.2. функціонування мов в Україні

25. Реформи економіки, перехід до ринкових відносин, підприємництво, роздержавлення, ціни, податки

26. Діяльність політичних партій, профспілок, рухів, об'єднань громадян

27. Збройні сили, СБУ, Національна гвардія, прикордонні війська, митні органи

28. Питання релігії

29. Відгуки на події в країні, на роботу Верховної Ради, Президента, Кабінету Міністрів України, оцінка діяльності народних депутатів

33. Інші питання

34. Відшкодування заощаджень

35. Резерв

Введіть необхідне

Затверджую
 Найменування посади
 керівника установи
 Підпис Розшифровка
 Підпису
 Дата

**Примірка номенклатура справ
 з питань роботи із зверненнями громадян управління, відділу облдержадміністрації,
 райдержадміністрації, міськвиконкому**

Індекс спра- ви	На рік Заголовок справи (тому, частини)	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи	Примітка
9-1	Звернення (пропозиції, заяви і скарги) громадян, щодо удосконалення діяльності органів влади, підприємств, установ і організацій або усунення серйозних недоліків і зловживань та матеріали їх розгляду.		Постійно, ст.28а	
9-02	Пропозиції, заяви і скарги громадян другорядного чи особистого характеру.		5 років ст.28б	У разі неодноразового звернення 5 років після останнього розгляду
9-03	Документи, доповідні записки, огляди, аналітичні довідки, статистичні звіти про стан роботи із зверненнями громадян.		Доки не мине потреба ст.52 5 років ст.28б	
9-04	Переписка по зверненнях громадян на особистий прийом до керівника та його заступників.			
9-05	Матеріали по перевірці стану роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах та сільських, селищних радах.		1 рік ст.90	Після наступної перевірки
9-06	Документи по зверненнях громадян, які перебувають на контролі.		Доки не мине потреба ст.27	До повного вирішення порушеної проблеми

9-07	Посадова інструкція спеціаліста, який займається питаннями роботи із зверненнями громадян, плани роботи, графіки перевірок.			3 роки Ст.. 42,49
9-08	Картки (журнали) реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян			5 років Ст.. 95
9-09	Картки (журнали) реєстрації особистого прийому громадян керівництвом.			3 роки Ст. 96

Найменування посади керівника діловодної служби

(Підпис) Ініціали
Прізвище

ПРАВИЛА ДЛЯ ПОСАДОВИХ ОСІБ, ЯКІ ЗДІЙСНЮЮТЬ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН В ОБЛАСНІЙ ДЕРЖАВНІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ

З метою вдосконалення організації прийому громадян та забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян» посадові особи, які здійснюють прийом громадян, повинні виконувати такі правила:

1. Забезпечити зручності для громадян, які прийшли на прийом, створити атмосферу доброзичливості, уважного і шанобливого ставлення та законності.
2. Суворо дотримуватись графіка прийому громадян. У винятках перенесення дати прийому посадова особисто або через відповідального працівника повинна попросити вибачення і пояснити громадянина причину.
3. Організувати порядок прийому громадян так, щоб вони витрачали якомога менше часу в очікуванні прийому.
4. Запис громадян на прийом здійснювати на підставі паспорта або іншого документа, який засвідчує особу, щоб не допустити помилок в написанні прізвища, адреси та інших необхідних для прийому даних.
5. У випадках, коли заявник порушує питання, яке не відноситься до компетенції особи, яка здійснює прийом, необхідно роз'яснити йому, куди доцільно звернутися і при можливості посприяти в організації прийому відповідною посадовою особою.
6. Підчас прийому необхідно уважно і доброзичливо вислухати заявника, вивчити документи, які він представив, не відволікаючись на вирішення інших справ.
7. Заспокоїти схвильованого або розгніваного заявника уважним і спокійним ставленням до нього.
8. Бути об'єктивним і справедливим у своїх рішеннях, яка б особиста думка про заявника не склалася.
9. Уживати всіх заходи до своєчасного задоволення заяв, скарг та звернень громадян.
10. Якщо звернення, заява, скарга не ґрунтується на законі, суперечать інтересам суспільства і держави, або не можуть бути задоволені з об'єктивних причин, то, відхиляючи їх, необхідно у ввічливій і дохідливій для заявника формі роз'яснити підстави відхилення. В окремих випадках роз'яснити заявникові порядок оскарження прийнятого за його зверненням рішення.
11. На прийомі необхідно намагатися виявляти причини, які породжують порушення прав та інтересів громадян, їх скарги. Після закінчення прийому переглянути резолюції, складені в ході розмови з заявниками, узагальнити проблеми для подальшого їх розгляду.
12. Неупереджено реагувати на критику на свою адресу, а також на адресу облдержадміністрації. Врахувати зауваження в повсякденній роботі.

Пам'ятати, що особисте звернення громадян — важлива форма зв'язку облдержадміністрації з населенням, що за роботою на прийомі, ставленням до заявників, їх турбот і потреб формується імідж облдержадміністрації.

Обов'язком кожної посадової особи організувати свою роботу на прийомі так, щоб цей імідж був позитивним.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ГРОМАДЯН, ЯКІ ЗВЕРНУЛИСЬ НА ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ДО ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

Громадянам, які прийшли на прийом, рекомендується:

1. Уважно ознайомитися з графіком прийому громадян у облдержадміністрації та Законом України «Про звернення громадян».
2. Якщо питання, яке потребує вирішення, відрізняється складністю, а для його вирішення залучається значна кількість аргументів, фактів тощо, то заявникові бажано завчасно викласти питання в письмовій формі. При собі бажано мати документи, які засвідчують особу, а також документи, які мають підставу для вирішення питання ґрунтовно.
3. З питанням чи заявою звертатися до посадової особи, в компетенції якої входить вирішення проблеми. З скаргою звертаються до посадової особи, в безпосередньому підпорядкуванні якої знаходиться державний орган, підприємство, організація чи посадова особа, яка здійснює оскаржувану дію.
4. Старатися відповідати на питання посадової особи, яка веде прийом за суттю. Пам'ятати, точні відповіді на задані питання дозволяють всебічно з'ясувати зміст заяви, скарги, прийняти оптимальне рішення.
5. Уважно вислухати роз'яснення посадової особи, яка веде прийом. Це зможе швидше прийняти за зверненням рішення, його підстави, обґрунтування.
6. Бути самокритичним. Не виключна можливість, що виказані на прийомі прохання і вимоги не ґрунтуються на Законі, якщо не можуть бути задоволені з об'єктивних причин. У випадках непогодження з рішенням, заявник вправі просити в особи, яка веде прийом, роз'яснення про можливість і порядок оскарження.
7. Пам'ятати, що керівники облдержадміністрації чи міськвиконкому і інші посадові особи заінтересовані в правильному і своєчасному вирішенні поставленого громадянином питання, завжди готові надати допомогу, дати пораду, роз'яснення, ґрунтовані на Законах України, життєвому досвіді, високому довір'ї, виявленому їх в облдержадміністрації.