



**СТАРОБІЛЬСЬКА МІСЬКА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
СТАРОБІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ
начальника міської військової адміністрації**

25 березня 2024 року

м. Львів

№ 56

**Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян до
Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району
Луганської області**

На підставі Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації», Регламенту організації діяльності Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області та Інструкції з діловодства в Старобільській міській військовій адміністрації Старобільського району Луганської,
зобов'язую:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян до Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області, що додається.

2. Начальнику відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області ознайомити з цим розпорядженням працівників Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на першого заступника начальника Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області.

Начальник

Яна ЛІТВІНОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження начальника
Старобільської міської військової
адміністрації Старобільського
району Луганської області
від 25 березня 2024 року №56

ІНСТРУКЦІЯ

**з діловодства за зверненнями громадян до Старобільської міської
військової адміністрації Старобільського району Луганської області**

1. Загальні положення

1.1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян до Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області (далі - Інструкція) встановлює загальні правила та порядок роботи із зверненнями громадян у Старобільській міській військовій адміністрації Старобільського району Луганської області (далі – військова адміністрація).

Діловодство по зверненню громадян покладається на відділ з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області (далі – відділ діловодства).

Відділ діловодства контролює дотримання строків виконання звернень громадян, визначених законами України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України.

1.2. Інструкція розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації», Регламенту організації діяльності Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області та Інструкції з діловодства в Старобільській міській військовій адміністрації Старобільського району Луганської області.

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

1.4. У роботі з письмовими та усними зверненнями громадян потрібно забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного розв'язання

порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

2. Порядок попереднього розгляду звернень громадян

2.1. Попередній розгляд звернень громадян здійснюється відділом діловодства (перевірка правильності оформлення звернень).

2.2. Письмові звернення громадян мають бути оформлені з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме: «Звернення повинно містити: прізвище, ім'я та по батькові громадянина; місце проживання громадянина; суть порушеного питання (зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги); підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати; надруковано або написано власноруч розбірливо і чітко».

2.3. Пропозиції, заяви і скарги, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, приймаються та реєструються у день їх надходження у Журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян, а ті, що надійшли після 17-00 та неробочий день, - наступного після нього робочого дня. Письмове звернення, отримане за допомогою засобів електронного зв'язку, перед реєстрацією роздруковується на папері.

Журнал реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян має бути прошитий, пронумерований, підписаний начальником військової адміністрації та скріплений печаткою військової адміністрації.

2.4. Звернення, оформлене без дотримання установлених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями у термін не пізніше 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою (абзац 3) статті 7. Заборона відмовити в прийнятті та розгляді звернення Закону України "Про звернення громадян".

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, вважається анонімним і розгляду не підлягає. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

2.5. Звернення може бути подане особисто чи надіслано поштою. Громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Колективні звернення розглядаються в тому ж порядку, як і індивідуальні звернення громадян.

2.6. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень військової адміністрації, воно в термін не більше 5 днів пересилається за належністю, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Якщо порушені у зверненні питання частково належать до повноважень військової адміністрації - відповідь з питань у межах компетенції військової адміністрації надається громадянину в

установленому порядку.

3. Порядок розгляду та надання відповідей на звернення громадян

3.1. Питання, порушені у зверненнях громадян, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх реєстрації у військовій адміністрації, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні.

Якщо у місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то за письмовим поданням працівника, який є відповідальним за розгляд звернення, в якому наведені ґрунтовані та безперечні факти для продовження терміну розгляду зазначеного звернення, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішенні питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3.2. Початком терміну розгляду звернення вважається день надходження та реєстрації у військовій адміністрації, а закінченням - день направлення відповіді заявнику на його звернення.

3.3. Звернення вважається розглянутим, якщо всі поставлені в ньому питання розглянуті, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті необхідні заходи щодо його виконання, а заявника повідомлено про результати розгляду звернення.

3.4. Рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладення мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.5. Звернення/запити, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України».

3.6. Інформаційні запити на отримання публічної інформації розглядаються в строки, встановлені статтею 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

3.7. Відповідь за результатами розгляду звернення направляється засобами поштового зв'язку (Нова Пошта, Укрпошта) або, за вимогою запитувача, засобами електронного зв'язку.

4. Облік та діловодство щодо звернень громадян

4.1. Загальний контроль за опрацюванням звернень здійснює відділ діловодства.

Безпосередній контроль за опрацюванням звернень у виконавчих органах Старобільської міської ради Луганської області здійснюють їх керівники.

4.2. Облік особистого прийому громадян керівництвом військової адміністрації здійснюється у Журналі обліку особистого прийому громадян керівництвом Старобільської міської військової адміністрації Старобільського району Луганської області та виконавчого комітету Старобільської міської ради Луганської.

Журнал обліку особистого прийому громадян має бути прошитий, пронумерований, підписаний начальником військової адміністрації та скріплений печаткою військової адміністрації.

4.3. Формування і зберігання справ по зверненню громадян здійснюється відділом діловодства.

Розглянуті звернення розміщуються у справі в хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів.

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

4.4. Термін зберігання документів за зверненнями громадян встановлюється відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

Після закінчення визначених строків зберігання документи з пропозиціями, заявами і скаргами знищуються за актом у встановленому порядку.

5. Аналіз роботи зі звернень громадян

5.1. При здійсненні аналізу та контролю за зверненнями громадян звертається увага на терміни, своєчасність їх виконання та направлення відповідей заявникам, результати їх розгляду.

5.2. Працівники відділу діловодства зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян та узагальнювати їх результати. Щокварталу наступного за звітним періодом місяця готується звіт щодо кількості звернень громадян та результатів їх розгляду.

Начальник відділу діловодства готує звіт та аналіз про роботу зі зверненнями громадян, який затверджується розпорядженням начальника військової адміністрації (І півріччя, II півріччя).

Начальник відділу з питань
діловодства, контролю та
роботи зі зверненнями громадян
Старобільської міської військової
адміністрації Старобільського
району Луганської області

Оксана ШУЛІК