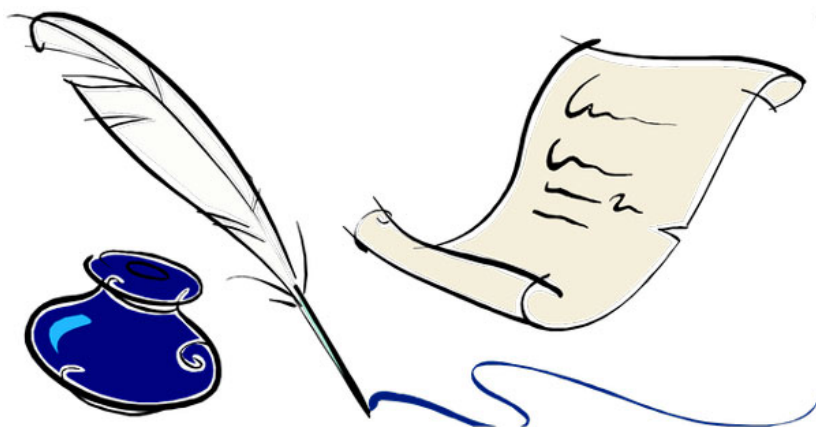




СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
«СУМСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ
ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ»
ВІДДІЛ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН АПАРАТУ
СУМСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

*для керівників та інших посадових осіб
органів державної влади, органів
місцевого самоврядування, установ,
організацій, об'єднань громадян*



Суми – 2014

**СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
«СУМСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ,
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ,
ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ»
ВІДДІЛ ПО РОБОТІ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН АПАРАТУ
СУМСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

*для керівників та інших посадових осіб органів державної
влади, органів місцевого самоврядування, установ,
організацій, об'єднань громадян*

Рекомендовано до друку навчально-методичною радою Сумського центру післядипломної освіти. Протокол № 1 від 16 січня 2014 року.

Методичні рекомендації по роботі зі зверненнями громадян: для керівників та інших посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян. – Суми, 2014. – 24 с.

УКЛАДАЧ:

Лебідь Наталія Вікторівна – *начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації, магістр державного управління*

РЕЦЕНЗЕНТ:

Гаврилюк Максим Петрович – *начальник Управління державної служби Голодержслужби України в Сумській області, магістр державного управління*

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА ВИПУСК:

Варуха Світлана Миколаївна – *директор Сумського центру післядипломної освіти, магістр державного управління*

Закон України «Про звернення громадян» регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України 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 органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

З цією метою відділом по роботі із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації підготовлено методичні рекомендації щодо опрацювання звернень громадян, що стануть у нагоді керівникам та іншим посадовим особам органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян.

© Державний заклад післядипломної освіти «Сумський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій», 2014

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ І	
Система організації роботи зі зверненнями громадян.....	5
Порядок роботи зі зверненнями громадян.....	7
Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян.....	10
Аналіз та узагальнення звернень.....	11
Порядок взаємодії з державною установою «Сумський обласний контактний центр».....	11
Деякі практичні поради щодо роботи зі зверненнями громадян.....	12
РОЗДІЛ ІІ	
Роз'яснення проблемних питань щодо застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р.....	15
РОЗДІЛ ІІІ	
Основні положення Закону України «Про звернення громадян».....	20

ВСТУП

Громадяни України у своєму повсякденному житті зіштовхуються з необхідністю звертатися з різних питань в установи, організації, органи влади різного рівня тощо. Право на звернення є одним з конституційних прав громадян України. Зокрема ст. 40 Конституції України передбачено: «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк».

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є 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.

Мета цих методичних рекомендацій – допомогти керівникам та іншим посадовим особам органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян, на яких покладені обов'язки по роботі зі зверненнями громадян, більш чітко організувати роботу зі зверненнями громадян відповідно до вимог законодавства України.

РОЗДІЛ І

1. Система організації роботи зі зверненнями громадян

У Сумській обласній державній адміністрації (далі – облдержадміністрація) діє система організації роботи зі зверненнями громадян, яка визначає порядок роботи з пропозиціями, заявами та скаргами громадян на підвідомчій території.

Наказом № 12-АГП від 08.05.2013 затверджено Положення про порядок обробки та захист персональних даних у базі персональних даних «Звернення громадян».

Визначені форми і методи роботи зі зверненнями громадян.

1.1 Сумська обласна державна адміністрація:

- забезпечує дотримання вимог Конституції України, законодавства України щодо забезпечення громадянам необхідних умов для реалізації їх конституційних прав на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;
- вживає заходів з удосконалення роботи з листами, забезпечення уважного прийому громадян, реагування на їх запити та прохання;
- аналізує стан розгляду звернень, що надходять до облдержадміністрації;
- вживає заходи щодо ліквідації причин, що породжують скарги.

Голова, перший заступник, заступники голови та заступник голови – керівник апарату облдержадміністрації ведуть особистий прийом громадян в установлені для них дні і години згідно з затвердженим графіком; розглядають письмові пропозиції, заяви і скарги громадян; дають доручення керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації та її апарату, інших органів в межах визначеної чинним законодавством компетенції; найбільш складні письмові й усні звернення розглядають особисто на місцях з власної ініціативи або на підставі доповідних записок, матеріалів аналізу з питань розгляду звернень, довідок про наслідки перевірок окремих письмових і усних звернень; вносять двічі на рік питання щодо розгляду звернень громадян на засідання колегії облдержадміністрації.

1.2 Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, помічники голови, першого заступника, заступників голови, заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації відповідно до Регламенту роботи Сумської обласної державної адміністрації, Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

- допомагають керівництву облдержадміністрації в розгляді листів громадян та організації особистого прийому;
- опрацьовують листи, що надійшли до відділу роботи із зверненнями громадян, попередньо розглядають письмові звернення і готують їх для доповіді голові, заступникам голови облдержадміністрації;
- готують проекти резолюцій;
- готують та перевіряють проекти відповіді на звернення громадян;
- контролюють дотримання термінів розгляду звернень громадян;
- організовують особисті прийоми громадян, у тому числі виїзні прийоми головою та заступниками голови облдержадміністрації.

Помічники голови та помічники заступників голови облдержадміністрації присутні на особистому прийомі, готують проекти доручень по розгляду звернень громадян стосовно вжиття необхідних заходів за дорученням керівництва облдержадміністрації, контролюють хід розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян та доповідають про наслідки їх розгляду; розглянуті і підписані відповіді передають до відділу роботи із зверненнями громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує діловодство за зверненнями громадян, контролює терміни розгляду, веде попередній запис громадян на особистий прийом керівництва облдержадміністрації.

Відділ надає методичну допомогу з питань організації роботи зі зверненнями громадян установам, що виконують розгляд звернень громадян.

Контролює дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ Президента України № 109), Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації» інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

1.3 Райдержадміністрації, виконавчі комітети міських рад, структурні підрозділи облдержадміністрації, територіальні підрозділи органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади:

- розглядають письмові та усні пропозиції, заяви і скарги громадян, що надходять безпосередньо до них, а також надіслані облдержадміністрацією, в тому числі, що надходять від органів влади вищого рівня;
- забезпечують діловодство за зверненнями громадян;
- дають доручення підрозділам та підпорядкованим організаціям, посадовим особам щодо розгляду звернень громадян;
- відповідно до затверджених графіків організують прийоми громадян в адмінприміщенні та виїзні. Вивчають питання, що порушують громадяни у зверненнях, вживають заходи щодо своєчасного розгляду, а також усунення причин, які породжують скарги;
- готують відповіді на звернення, здійснюють контроль за виконанням рішень, перевіряють стан роботи із зверненнями та організацію особистого прийому у підвідомчих підрозділах, надають їм необхідну методичну допомогу в роботі;
- два рази на рік розглядають стан справ роботи зі зверненнями громадян на засіданнях колегії райдержадміністрацій, виконкомів, нарадах, про що інформують облдержадміністрацію;
- організують і проводять семінари, заняття для відповідальних за роботу зі зверненнями громадян;
- здійснюють зворотній зв'язок з заявниками;
- вживають додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надають правову допомогу з цих питань.

1.4 Форми та методи забезпечення розгляду звернень громадян.

Органи державної виконавчої влади, підприємства, установи та організації, незалежно від форм власності, в роботі із зверненнями громадян повинні:

- суворо дотримуватися вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України № 109, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян;
- забезпечити створення необхідних умов для реалізації прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;
- оперативно вживати заходи по суті порушених питань;
- виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, вирішувати питання відповідальності посадових осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм, тяганина; аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян та інформувати про це населення;
- враховувати результати аналізу у практичній роботі активно використовувати досвід проведення Інтернет-спілкування.

2. Порядок роботи зі зверненнями громадян

2.1 Графік прийому громадян.

Графік прийому громадян розміщується на інформаційних стендах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомах та надсилається в підпорядковані установи, підприємства та організації, розміщується на веб-сторінках, а також доводиться до відома громадян через засоби масової інформації.

Прийом громадян повинен проводитись регулярно у встановлені і доведені до відома громадян дні та години.

Щомісяця ведеться аналіз виконання графіка особистого прийому і надається керівнику органа державної влади чи місцевого самоврядування.

2.2 Реєстрація звернень громадян.

Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольній картці, придатній для обробки персональними комп'ютерами (додаток 1 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян) та журналі (додаток 2 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян). Конверти (вирізки з них) зберігаються також.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток 3 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян) 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 і скарг, і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

2.3 Організація прийому громадян.

Під час консультативного прийому з громадянами, які хочуть відвідати особистий прийом керівництва, проводиться розмова з метою визначення суті

питання. Також уточнюється до кого з посадових осіб та органів уже звертався заявник і яке рішення було прийняте. Проводиться попередній запис.

Прийом громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та міськвиконкомах проводиться в громадській приймальні.

Звернення від громадян, які відвідали особистий прийом керівництва, реєструються в журналі реєстрації звернень, реєстраційний номер заноситься до контрольно-реєстраційної картки. Реєстрацію проводить відповідальний працівник.

Посадова особа, яка веде прийом, попередньо знайомиться за контрольно-реєстраційною картою з прізвищем, ім'ям та ім'ям по батькові заявника і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами.

Заявник повідомляє свою пропозицію, заяву або скаргу в усній чи письмовій формі і пред'являє, в разі необхідності, інші документи, що стосуються питання.

Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде прийом, приймає рішення: **про задоволення звернення**. При цьому дається вказівка відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни необхідних конкретних дій.

У разі, коли керівник під час проведення особистого прийому вирішує питання, що порушує заявник (заявники) або надає усні роз'яснення, які його (їх) задовольняють, за бажанням громадянина письмова відповідь не надається, що підтверджується підписом заявника у журналі або картці.

Про передачу звернення для розгляду у відповідні компетентні органи. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. У таких випадках посадова особа, яка проводить прийом, пише резолюцію у реєстраційно-контрольній картці заявника із вказівкою прізвища керівника, завдання, яке необхідно виконати, термін виконання та вказується на необхідність підготувати відповідь чи проект відповіді заявнику в термін визначений чинним законодавством (термін може бути скорочено).

Про відмову. При цьому заявнику повідомляються причини відмови, при необхідності з посиланням на закон або інші правові акти, про що робиться відмітка у контрольно-реєстраційній картці.

В окремих випадках допускається одночасний прийом декількох заявників, якщо про це просять самі заявники. Під час прийому групи заявників керівник вислуховує представника, уповноваженого від групи заявників, або кожного заявника окремо і приймає відповідне рішення.

Після закінчення прийому відповідальні працівники по роботі зі зверненнями громадян опрацьовують матеріали та доводять їх до виконавців.

Рішення (резолюції) по зверненнях громадян на особистому прийомі, в яких надані доручення, беруться на контроль.

Відповіді громадянам про наслідки розгляду надсилаються керівниками відділів і управлінь згідно з дорученням у визначені терміни.

Керівники відповідних органів беруть під особистий контроль розгляд звернень та забезпечують проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

2.4 Організація роботи з письмовими зверненнями громадян.

Прийом та попередня обробка листів громадян проводиться у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, а в райдержадміністраціях, міськвиконкомах, структурних підрозділах, територіальних підрозділах органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади у відділах, на які покладена робота зі зверненнями громадян (далі – відповідальний відділ).

Після одержання кореспонденції здійснюється її попередня обробка: перевіряється правильність надходження кореспонденції. Перевірка правильності надходження має на меті вияв кореспонденції, що доставлена не за призначенням. Помилково направлена кореспонденція пересилається за призначенням.

Усі конверти, за виключенням особистої кореспонденції, відкриваються. При цьому перевіряється цілісність конвертів та наявність у них документів. Якщо документи або додатки відсутні необхідно повідомити про це відправника.

Документи з поміткою «особисто» передаються безпосередньо за призначенням.

На всіх вхідних документах проставляється реєстраційний номер. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозиції, заяв і скарг.

Після реєстрації відповідальні працівники перевіряють звернення на повторність по картотечі (або автоматизованій системі «Звернення громадян»). Обробка починається з первинних звернень.

На кожне звернення оформляється дві контрольно-реєстраційні картки, на яких проставляється порядковий номер і заповнюється верхня частина (прізвище, ім'я, по батькові заявника, адреса і короткий зміст звернення).

Одна картка ставиться в картотеку, друга разом із зверненням передається на виконання, після повернення з розгляду вона знаходиться у справі, де робляться відмітки про хід розгляду звернення та ін.

На кожне звернення формується окрема справа, в якій зберігаються документи заявника. Справі надається реєстраційний номер звернення.

Працівник відповідального відділу проводить попередній розгляд звернень, вводить інформацію в автоматизовану систему «Звернення громадян», визначає виконавця, після чого звернення передається відповідній посадовій особі для вирішення по суті.

Звернення громадян, що надійшли з органів влади вищого рівня, з дорученням керівництву доповідаються їм для прийняття рішення, потім документи повертаються у відповідальний відділ для відправлення виконавцям згідно резолюції керівника.

Загальний контроль за розглядом звернень в установлені терміни керівником здійснює відповідальний відділ.

Зняття з контролю звернення здійснюється після того, як надійшла копія відповіді.

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.

Відповіді громадянам за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених питань у зверненнях, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

2.5 Оформлення документів та ведення справ

На кожне звернення, крім контрольно-реєстраційної картки, формується окрема справа, їй присвоюється номер контрольно-реєстраційної картки заявника. Справа зберігається в архіві протягом п'яти років.

Справи з документами, що містять персональні дані, повинні мати внутрішні описи документів із зазначенням мети обробки і категорії персональних даних (відповідно до затверджених Положень про порядок обробки та захисту персональних даних у базі персональних даних «Звернення громадян»).

На кожного, хто відвідав особистий прийом, формуються аналогічні справи.

Після надходження відповіді від органу чи організації (згідно з дорученням по зверненню) відповідальні працівники за роботою зі зверненнями громадян інформує керівництво про стан виконання доручень, рішень прийнятих по зверненню.

При вирішенні питань керівник, який розглядав звернення, санкціонує зняття звернення з контролю, про що робиться відповідний запис у контрольно-реєстраційній картці.

3. Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян

Ураховуючи важливість пропозицій, заяв і скарг громадян статтею 28 Закону України «Про звернення громадян» передбачено, що контроль за дотриманням чинного законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють: Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, уповноважений Верховної Ради України з прав людини, 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, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», облдержадміністрація систематично планує та організовує роботу щодо розгляду звернень у структурних підрозділах облдержадміністрації, підприємствах та організаціях, що належать до сфери їх управління, вживає необхідні заходи з ліквідації причин, що породжують скарги громадян; аналізує стан роботи зі зверненнями громадян та інформує про це райдержадміністрації, міськвиконкоми і населення.

Відділи, на які покладена робота зі зверненнями громадян, планують проведення перевірок контролю роботи зі зверненнями громадян та здійснюють цю роботу в межах своїх повноважень, вносять пропозиції щодо стану роботи з пропозиціями, заявами і скаргами в установах, підприємствах і організаціях на розгляд керівництва, колегії, наради.

4. Аналіз та узагальнення звернень

Соціальна інформація, що є у зверненнях громадян, має велике значення для поліпшення роботи державних органів.

Як відомо, типове значення того чи іншого явища, тенденції розвитку практики можна зафіксувати з достатньою достовірністю на основі даних аналізу великої кількості фактів, які є у зверненнях, їх узагальнення.

Отриманий результат залежить від характеру групування звернень. Тому посадові особи, які займаються аналізом та узагальненням звернень громадян, повинні володіти необхідними методами статистичної і соціологічної обробки даних в залежності від видів звернень, характеру їх змісту, соціального становища автора, його місця проживання та ін.

Статистична обробка та розшифровка отриманих даних є завершальним етапом аналізу звернень. Отримана інформація повинна характеризувати:

- стан надходження листів і усних звернень громадян, (кількісна характеристика);
- рівень надходження (кількість звернень у розрахунку на чисельність населення даної адміністративно-територіальної одиниці, як правило кількість звернень на 10 тисяч населення);
- структура (групування звернень за різними якісними або кількісними показниками);
- динаміка (кількість звернень за конкретний проміжок часу).

Аналіз такої інформації дозволяє робити висновки про причини й умови, підказує шляхи усунення порушень, помилок, недоліків, вносити пропозиції щодо поліпшення справи, правового реагування тощо.

Відомості про стан розгляду звернень узагальнюються щокварталу, за півріччя та рік. Оприлюднюються у засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах відповідних органів.

Піврічні і річні аналізи повинні розглядатися на засіданнях колегії райдержадміністрацій, виконкомів, а рішення надсилатись у відділи, управління та відповідним посадовим особам для реагування.

5. Порядок взаємодії з державною установою «Сумський обласний контактний центр»

5.1 Прийом та попередній розгляд контактним центром звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації.

Державна установа «Сумський обласний контактний центр» забезпечує прийняття звернень за єдиним телефонним номером та через Інтернет, їх реєстрацію та попередній розгляд. На кожне звернення відповідним працівником контактного центру заводиться електронна реєстраційна картка, в якій визначається прізвище, ім'я заявника, контактний телефон, адреса проживання, короткий зміст питання. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

За результатами попереднього опрацювання звернення, контактний центр забезпечує його надсилання на розгляд відповідно до компетенції.

Звернення, що містить інформацію про надзвичайні ситуації техногенного та природного характеру, та про обставини, існування яких може спричинити шкоду життю та здоров'ю фізичних осіб, надсилаються для подальшої перевірки та організації оперативного реагування до відповідних органів влади невідкладно.

5.2 Розгляд звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації.

Посадові особи при розгляді звернень вживають заходи для об'єктивного та своєчасного вирішення поставлених заявниками питань. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, посадові особи відповідальні за його розгляд, вживають у встановленому чинним законодавством порядку необхідних заходів для отримання додаткової інформації.

Про результати розгляду звернень, що не потребують додаткового вивчення повідомляють заявників протягом п'яти календарних днів після їх надходження, а ті, що потребують додаткового вивчення – протягом п'ятнадцяти календарних днів. У випадку, якщо керівником відповідного органу, у зв'язку з неможливістю в установленій термін вирішити порушені питання прийнято рішення про продовження строку розгляду звернень, то про таке рішення не пізніше ніж за 1 робочий день до закінчення строку, інформує контактний центр. Загальний термін не повинен перевищувати 30 календарних днів.

У разі, коли надходить анонімне звернення відповідальна посадова особа забезпечує його розгляд в межах компетенції та про результати інформує контактний центр.

6. Деякі практичні поради щодо роботи зі зверненнями громадян

6.1 При розгляді звернень громадян, проведенні перевірок потрібно уважно розглянути всі питання, що є у зверненні шляхом бесід, запитом довідок від різних організацій і посадових осіб, отримання письмових пояснень та висновків спеціалістів, вивчення документів тощо.

Важливо, щоб перевірка проводилася особами, які не мають особистої зацікавленості в кінцевому результаті для мінімізації можливості виникнення конфлікту інтересів осіб, уповноважених на виконання функцій держави.

6.2 Найбільш важливі питання, порушені громадянами у зверненнях, у необхідних випадках повинні розглядатися особисто керівниками або їх заступниками. Недопустимо при перевірці звернення, особливо скарги, брати до уваги твердження лише однієї сторони.

Керівництво повинно контролювати хід перевірки як по суті, так і з точки зору дотримання встановлених законом термінів розгляду звернень.

6.3 Зібрані при перевірці дані підлягають глибокому аналізу і узагальненню з метою винесення виваженого, об'єктивного та законного рішення.

6.4 Однією з гарантій винесення об'єктивного рішення по пропозиції, заяві, скарзі є присутність при розгляді звернення заявника, а також інших зацікавлених осіб, наприклад, представників відповідних підприємств, організацій, установ.

6.5 Рішення по зверненнях в одних випадках можуть бути прийняті посадовими особами одноосібно, а в інших – колегіально.

6.6 Інформаційні стенди повинні розміщуватися у зручному для відвідувачів місці та містити всю необхідну інформацію: нормативну базу, відомості про

керівництво, розподіл обов'язків, інформацію про структурні підрозділи, контактні телефони їх керівників, графіки прийому громадян у приміщенні адміністрації та на виїзді, графік роботи телефонної «гарячої лінії», зразок заяви та ін.

6.7 Перелік інформаційних матеріалів рекомендований для розміщення на веб-сайтах районних державних адміністрацій та веб-розділах структурних підрозділів Сумської обласної державної адміністрації у складі веб-порталу місцевих органів виконавчої влади Сумської області та веб-сайтах виконавчих комітетів міських рад матеріалів щодо роботи зі зверненнями громадян:

- нормативно-правова база (порядок прийому громадян);
- зразок написання заяви;
- графіки особистих прийомів громадян керівниками, у тому числі виїзних (для структурних підрозділів графіки затверджені профільними заступниками голови обласної державної адміністрації);
- графік проведення «гарячої» телефонної лінії;
- графік надання безоплатної первинної правової допомоги;
- відомості про відповідального працівника по роботі зі зверненнями громадян, який веде консультативний прийом;
- узагальнені матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян (щоквартально);
- матеріали інформативного характеру (висвітлення відповідей на актуальні питання, інформація щодо проведення особистих прийомів громадян керівниками тощо).

6.8 Вивчення та узагальнення досвіду звернень громадян і відповідні наукові рекомендації дозволяють сформулювати деякі загальні етичні правила і рекомендувати їх відповідальним працівникам по роботі зі зверненнями громадян:

- у приміщеннях органів державної влади, місцевого самоврядування, їх структурних підрозділах, інших установ, підприємств, організацій, створення належних умов для прийому громадян, що відповідають загальним нормам;
- прийом громадян повинен, як правило, починатися у точно відведені години;
- якщо з поважної причини прийом не розпочався у встановлений час, потрібно вибачитися перед громадянами і перенести термін прийому, пояснивши причину;
- із заявниками завжди потрібно бути тактовними і витриманими;
- під час прийому не рекомендується відволікатися на вирішення проблем, не пов'язаних з питаннями, які порушив заявник;
- посадова особа повинна уважно вислухати заявника, зосередити свою увагу на повному засвоєнні суті справи, бути об'єктивним і справедливим у своїх висновках та оцінках;
- відмова у задоволенні прохання повинна бути мотивована, мати посилання на закон або інший нормативний акт. Відмова повинна бути роз'яснена таким чином, щоб заявник зрозумів її причину;
- розмову із заявником потрібно вести у спокійному тоні, бути твердим, якщо це необхідно, але завжди коректним і об'єктивним. Знервованому заявнику потрібно приділити особливу увагу;

- грубість недопустима, вона компрометує посадову особу, яка веде прийом;
- критику потрібно вислухати і відповісти на неї конкретно, переконливо, зі знанням справи.

РОЗДІЛ II

Роз'яснення проблемних питань щодо застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858

Яка різниця між повторним, дублетним, неодноразовим та масовим зверненнями?

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), зокрема, 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. Отже повторне звернення – це звернення, якщо питання у першому зверненні не вирішено по суті.

Дублетне звернення відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів 14 квітня 1997 р. № 348 (далі – Інструкція), визначається як звернення 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.

Під неодноразовим зверненням слід розуміти звернення громадянина, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

Масове звернення – це звернення, що надходять до органу влади у великих кількостях від різних громадян з однаковим змістом чи суттю питання.

Як бути, якщо звернення одночасно є і масовим, і дублетним, і повторним?

Визначати в порядку, викладеному у Класифікаторі. Дублетне і повторне одночасно бути не може. Разом з цим масове є лише ознакою звернення та не повинне впливати на загальну кількість звернень громадян, що надійшло, і цікаве лише для статистичних даних.

При класифікації звернень громадян за формою надходження не передбачено подання звернення безпосередньо громадянином.

Відповідно до частини третьої статті 5 Закону 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.

Частиною четвертою статті 22 Закону визначено, що 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.

Стаття 7 Закону передбачає надсилання звернення за належністю іншому органу, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Таким чином, звернення може надійти до органу влади від громадянина, зокрема, як поштою, так і на особистому прийомі особисто чи через уповноважену особу. Виокремлювати подано безпосередньо громадянином є недоцільним.

Чи вірно застосовуватиметься поняття «усне», зазначене у пп. 6.3 пункту 6 розділу I Класифікатора, якщо воно буде використовуватися лише тільки під час фіксації звернень громадян на особистих прийомах у відповідній картці обліку?

Відповідно до частини третьої статті 5 Закону звернення, зокрема, може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі).

Яка різниця між характеристикою звернення за формою надходження «на особистому прийомі» та за типом звернення «усне» і яка методика реєстрації «усного» звернення?

Відповідно до частини четвертої статті 22 Закону усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Отже, за формою надходження усне звернення може бути подано на особистому прийомі. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Усне звернення – це звернення викладене громадянином і записане посадовою особою на особистому прийомі.

Для чого зазначати, що усне звернення подано на особистому прийомі, коли усне звернення і особистий прийом – одне й те ж?

«Усне звернення» – це тип звернення, а «на особистому прийомі» – це форма надходження звернення.

Часто громадяни приходять у відділ роботи із зверненнями громадян і подають звернення особисто. У зв'язку з цим розділ I доцільно доповнити показником «подано особисто».

За формою надходження – «на особистому прийомі» й враховує подано «особисто».

Чи є доцільною і необхідною класифікація звернення за статтю автора? Як бути, якщо звернення колективне й підписане великою кількістю громадян, або за прізвищем чи із тексту звернення неможливо визначити стать автора?

Стаття 5 Закону передбачає, що у зверненні, зокрема, має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові. У більшості випадків встановити стать автора можливо також за суттю звернення або з додатків.

Класифікація звернення за статтю необхідна лише для статистичних даних. У разі неможливості визначити стать автора, цей пункт не відмічається.

Громадяни яких професій можуть бути включені до групи «Робітник», зазначеної у підрозділі 8 розділу I Класифікатора?

Робітник – особи, які безпосередньо створюють матеріальні цінності, впливають на предмети праці з допомогою знарядь виробництва, проводять ремонт устаткування, переміщення вантажів, прибирання виробничих приміщень тощо.

Кого слід відносити до категорії «Селянин»?

Селянин – має два значення. З одного боку означає жителів сіл, а з іншого людей, які зайняті в сільському господарстві. У вузькому значенні це люди зайняті безпосередньою роботою «на землі», які проживають в сільській місцевості, тобто в селах, хуторах, висілках тощо.

У рамках якого періоду звернення вважається повторним?

Протягом поточного року, в якому надійшло первинне звернення.

Як зазначати за категоріями авторів та за соціальним станом, якщо громадяни не завжди відображають цю інформацію, а законодавством це не передбачено?

Із тексту звернення або додатків до нього у більшості випадків є можливість визначити соціальний стан, категорію авторів звернень.

У разі неможливості визначити, ці пункти не відмічаються.

Який порядок реєстрації і подальшого проходження та зберігання анонімного звернення?

Відповідно додатку № 4 до Інструкції листи без підпису реєструються з використанням літер «БП». За прийнятим рішенням у випадках, визначених Законом, листи повертаються авторові, або не підлягають розгляду та списуються до справи. Порядок та термін зберігання звернень визначено в Інструкції.

Роз'яснити питання 060 – Праця і заробітна плата та 190 – Діяльність центральних органів виконавчої влади у працевлаштуванні.

Працевлаштування – право громадян на працю та пов'язані з цим питання. Кадрова політика – діяльність органу влади у забезпеченні кадрами.

У розділі II «Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян» для охорони здоров'я визначені додаткові питання у межах 080-090, а аналіз причин звернень громадян здійснюється, наприклад, по 37 питаннях. Чи не буде це суперечити Класифікатору звернень громадян? Чи необхідно скорочувати перелік питань, з якими звертаються громадяни в МСЭЗ, до меж визначених Класифікатором?

Необхідності скорочувати власно розроблені додаткові питання немає. Основне питання доповнюється додатковими індексами з визначеними питаннями, наприклад: 080-089-089.1-089.2 або з іншими додатковими позначками тощо.

Чим регламентується уповноважена особа?

Найявністю довіреності. Довіреністю є письмовий документ, що видається однією особою іншій особі для представництва перед третіми особами (Цивільний кодекс).

У розділі 6 можливо доцільно додати пункт 6.4: через мережу Інтернет?

Сьогодні законодавством подання звернень громадянами через мережу Інтернет не визначено. Проте, в порядку законодавчої ініціативи, Кабінетом Міністрів до Верховної Ради України подано законопроект про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо реалізації громадянами права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування шляхом подання звернень з використанням мережі Інтернет.

Показники 9.1, 9.2, 9.3 стосуються питань, а показники 9.4, 9.5, 9.6 стосуються звернень, інакше не складається.

Усі звернення підлягають реєстрації. Тому за результатами розгляду може бути прийняте одне із рішень, перерахованих у пункті 9.

Чи можна вважати відправленим за належністю звернення, якщо воно надсилається на виконання до підвідомчого органу нижчого рівня?

Вважаємо, що в такому випадку звернення не може рахуватися надісланим за належністю, оскільки частина третя статті 7 Закону визначає, що звернення надсилається за належністю лише, якщо питання не належать до повноважень органу державної влади тощо. Отже в такому випадку слід рахувати як надане доручення щодо розгляду звернення.

Якщо звернення вирішено по суті, але результати не задовольняють заявника, чи вважається таке звернення вирішеним позитивно?

Чітко визначити межу неможливо, оскільки залежить від характеру питання, з яким звертається заявник та результатами розгляду.

Чи обов'язкова розбивка характеристики звернення за кодами, вказаними у Класифікаторі (п. 1.1, п. 1.2)? Чи допускається зміна в програмному забезпеченні порядку переліку категорій авторів звернень? Чи допускається об'єднання в один чек-бокс кількох ознак звернення, наприклад, за видами, типом, суб'єктом?

Так, така зміна допускається. Відповідно до додатку 4 Інструкції «Вказівки щодо заповнення РКК...» 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.

Проте слід зазначити, що у звітах заповнювати статистичні дані необхідно буде з дотриманням індексів (пунктів).

Куди слід відносити звернення громадян з інформаційними запитами?

Відповідно до статті 3 Закону під зверненням слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами ведеться окремо від інших видів діловодства. Реєстрація інформаційних запитів Інструкцією не передбачена.

Реєстрація та розгляд інформаційних запитів здійснюється відповідно до Закону України «Про інформацію».

До якої категорії слід відносити звернення, якщо звертається суддя?

До п.8.12 – інші.

Яким індексом визначати діяльність із організаційного забезпечення діяльності судів?

За індексами –190 та 200.

До якого підпункту відносити авторів, які є аспірантами, докторантами, науковими працівниками та працівниками закладів освіти?

Наукових працівників та працівників закладів освіти відносити до п. 8.4 працівник бюджетної сфери. Аспірантів, докторантів, що навчаються (очна форма) до п. 8.9 – учень, студент.

РОЗДІЛ ІІІ

Основні положення Закону України «Про звернення громадян»

Статті Закону України «Про звернення громадян»	Зміст
Види звернень <i>(Статті 3, 4)</i>	<p>Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.</p> <p>Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо: діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і сфер діяльності держави і суспільства.</p> <p>Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним 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.</p> <p>Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.</p> <p>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.</p> <p>До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.

<p>Підстави не розгляду чи повернення громадянину звернення <i>(Статті 5, 7, 8)</i></p>	<p>1. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. (5 днів)</p> <p>2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (зокрема, якщо письмове звернення не підписано заявником із зазначенням дати) повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.</p> <p>3. 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.</p> <p>Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.</p> <p>4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.</p> <p>5. 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 неієздатними.</p> <p>Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.</p>
<p>Порядок пересилання звернення за належністю <i>(Стаття 7)</i></p>	<p>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.</p> <p>Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.</p>

<p>Розгляд звернень громадян першим керівником органу влади та першочерговий розгляд звернень</p> <p><i>(Статті 14 – 16)</i></p>	<p>Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.</p>
<p>Термін розгляду звернень громадян</p> <p><i>(Стаття 20)</i></p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Заборона розголошення відомостей, зазначених у зверненні</p> <p><i>(Стаття 10)</i></p>	<p>1. 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 порушує права і законні інтереси громадян.</p> <p>2. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.</p> <p>3. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.</p> <p><i>Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.</i></p>

<p>Права громадянина при розгляді заяв чи скарг <i>(Стаття 18)</i></p>	<p>Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, посадових осіб, має право:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 правозахисні функції, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку; • одержати письмову відповідь про результат 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.
<p>Обов'язки органу державної влади, органу місцевого самоврядування, їх керівників та інших посадових осіб при розгляді заяв чи скарг громадян <i>(Стаття 19)</i></p>	<p>Органи державної влади і місцевого самоврядування, в межах своїх повноважень, зобов'язані:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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 скаргою рішень; • письмово повідомляти громадянина про результат перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення; 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті порушення 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 необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення; • не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам; • особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів щодо усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.
<p>Типові недоліки та порушення при розгляді звернень громадян</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ненадання відповіді на звернення у строк, визначений статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» або з порушенням цього терміну. 2. Розгляд звернення та надання відповіді не по суті порушених у ньому питань. 3. Надання відповіді не на всі питання, порушені заявником у зверненні. 4. Надання недостовірної, неповної та необ'єктивної інформації заявнику, надання відповіді на скаргу без проведення попередньої перевірки повідомлених заявником обставин. 5. Безпідставна передача заяв та скарг для розгляду іншим органам. 6. Надання необґрунтованої відмови у задоволенні заяви чи скарги. 7. Безпідставна відмова у прийнятті звернення, безпідставне повернення громадянина звернення без розгляду. 8. Громадянина не роз'яснюється порядок оскарження рішення, прийнятого за результатами розгляду заяви чи скарги. 9. Громадянина (за наявності його прохання) не запрошено на засідання органу, що здійснює розгляд його заяви чи скарги. 10. Громадянина не проінформовано про надсилання його звернення за належністю, або порушено строк такого інформування. 11. Відповідь на звернення надано не тим органом, який отримав звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у ньому питань. 12. Розголошення відомостей про особисте життя заявника (громадян) без його згоди чи іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.

