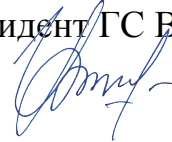


ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом громадської спілки
«Всеукраїнська громадська ліга»
Від 26.02.2016 року № 2Н

Президент ГС ВРЛ



І.Л. Зельдін

ІНСТРУКЦІЯ
щодо розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань)
і скарг громадян в ГС ВРЛ

I. Загальні положення

1.1. Інструкція щодо розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг в ГС ВРЛ (далі – Інструкція) розроблена відповідно до вимог статті 40 Конституції України, Законів України “Про звернення громадян” та “Про громадські об’єднання”, Статуту ГС ВРЛ та встановлює порядок розгляду звернень громадян.

1.2. Усі звернення громадян, які надходять до ГС ВРЛ, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України “Про звернення громадян” видами, а саме:

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 України та законодавством України їх прав та інтересів або повідомлення про порушення 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.

1.3. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до ГС ВРЛ.

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

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками), за виключенням звернення по електронній пошті, із зазначенням дати.

Допускається направлення до ГС ВРЛ письмового звернення по електронній пошті у вигляді сканованого документу, прикріпленого до звичайного електронного повідомлення, в якому зазначається про направлення звернення.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

1.4. Якщо у зверненні порушено питання, що не належить до компетенції ГС ВРЛ, то воно надсилається до відповідного органу чи посадової особи протягом п'яти днів, про що повідомляється особа, яка подала звернення. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду до тих органів або тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

1.5. Оскарження рішень, дій, бездіяльності органів управління ГС ВРЛ, скарги щодо дій або бездіяльності Президента ГС ВРЛ можуть подаватися громадянами до Ревізійної комісії, Конференції ГС ВРЛ, органів державної влади України та суду.

1.6. Облік звернення громадян в ГС ВРЛ здійснюється Відповідальним секретарем ГС ВРЛ.

II. Порядок реєстрації звернень громадян

2.1. Усі звернення, що надходять до ГС ВРЛ, централізовано приймаються, реєструються та передаються на розгляд Президенту ВРЛ. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом із зверненнями громадян.

2.2. На вимогу громадянина, який подав звернення до ГС ВРЛ, на першому аркуші копії звернення проставляється дата надходження, вхідний номером і копія повертається громадянинуві.

III. Розгляд звернень громадян

3.1. Президент ГС ВРЛ та особи органів управління ГС ВРЛ, яким доручено Президентом ГС ВРЛ підготовка та реагування на звернення громадян, під час їх розгляду зобов'язані уважно вивчати їх по суті,

застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених автором звернення питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись.

Рішення, які приймаються за зверненнями, мають бути вмотивованими та ґрунтуватися на нормах законодавства.

3.2. Якщо про результати розгляду звернення потрібно повідомити іншу організацію, такі звернення беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

3.3. Розгляд звернень та запитів народних депутатів України береться на особливий контроль та розглядається терміново. Про наслідки розгляду запиту народного депутата України повідомляється Голова Верховної Ради України та народний депутат України.

Звернення, запити депутатів місцевих рад, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються протягом 10 робочих діб.

Звернення громадян, що надійшли з легалізованих редакцій газет, журналів, тощо, розглядаються в ГС ВРЛ протягом 15 робочих діб.

3.4. Звернення громадян розглядаються і вирішуються в строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то Президент ГС ВРЛ, встановлює строк, потрібний для розгляду звернення, про що повідомляється особа, яка подала звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.5. Відповіді на звернення громадян надаються за підписом Президента ГС ВРЛ, Директора Штаб-квартири ГС ВРЛ або особи, яка виконує його обов'язки.

У разі отримання в ГС ВРЛ письмового звернення по електронній пошті у вигляді сканованого документу, допускається направлення відповіді у вигляді сканованого документу по електронній пошті.

3.6. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції ГС ВРЛ, порушуються питання, які підлягають вирішенню в органах державної влади, органах місцевого самоврядування тощо, то у відповіді на звернення громадянину також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

IV. Порядок здійснення контролю за розглядом звернень громадян

4.1. Президент ГС ВРЛ або особа, яка виконує його обов'язки, здійснює внутрішній контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян

особисто та через призначеного ним за цим напрямком діяльності одного з віцепрезидентів ГС ВРЛ або Відповідального секретаря ГС ВРЛ.

4.2. При здійсненні внутрішнього контролю звертається увага на строки й повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей заявникам.

4.3. Якщо взяте на контроль звернення не може бути розглянуто в установленій строк, то виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за 5 днів до закінчення цього строку, доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання про продовження строку в межах, установлених Законом України "Про звернення громадян".

V. Формування та зберігання справ зі зверненнями громадян

5.1. Звернення громадян після їх розгляду виконавцями передаються до Виконавчого секретаря ГС ВРЛ з усіма документами для централізованого формування справ відповідно до затвердженої номенклатури справ ГС ВРЛ. Формування і зберігання перших екземплярів справ у виконавців забороняється.

5.2. Пропозиції, заяви і скарги громадян та відповіді на них зберігаються в ГС ВРЛ протягом 5 років.