

ІНСТРУКЦІЯ
з розгляду звернень та організації особистого прийому громадян
в Тернопільській районній державній адміністрації

I. Загальні положення

1. Ця інструкція визначає: процедуру розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду; основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян; загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян в районній державній адміністрації.

2. Ця інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України „Про звернення громадян” (далі – Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 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 медіа” (зі змінами), від 24 вересня 2008 року № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян” (зі змінами), інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в районній державній адміністрації здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 „Деякі питання документування управлінської діяльності”, та розпорядженням начальника районної військової адміністрації від 01 серпня 2025 року № 193/01-01 „Про затвердження Інструкції з діловодства в Тернопільській районній державній адміністрації в новій редакції” (зі змінами) з урахуванням передбачених цією інструкцією особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, що надійшли до районної державної адміністрації.

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

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

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.

6. У цій інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України „Про звернення громадян”.

7. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулись) до районної державної адміністрації з певним питанням.

Повторні - звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до районної державної адміністрації.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до районної державної адміністрації, з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

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

9. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі в керівництва районної державної адміністрації, за допомогою засобів телефонного зв'язку, через телефонні „гарячі лінії”, визначені контактні центри і фіксується посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої підтвержені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

10. Організація діловодства за зверненнями громадян в апараті та структурних підрозділах без статусу юридичної особи публічного права районної державної адміністрації покладається на відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації.

У структурних підрозділах зі статусом юридичної особи публічного права районної державної адміністрації ведення діловодства за зверненнями громадян покладається на визначену керівником посадову особу або декількох осіб. Зазначені функції зазначаються у їх посадових інструкціях.

11. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян, а також організацією діловодства за зверненнями громадян в структурних підрозділах зі статусом юридичної особи публічного права районної державної адміністрації покладається на їх керівників.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду, реєстрації та зберігання звернень громадян

1. Звернення громадян, що надходять до районної державної адміністрації приймаються працівниками відділу загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації.

2. Звернення громадян надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, надходять з державної установи „Урядовий контактний центр” та інших засобів комунікації, передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, або подаються на особистому прийомі громадян.

3. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні „гарячі лінії”, підлягають оформленню відповідно до форм, що додаються.

4. Електронні звернення громадян надсилаються на адресу електронної скриньки районної державної адміністрації admin.rda-tern@te.gov.ua

Датою подання електронного звернення, є дата його надходження на електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В електронному зверненні зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП) під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення без застосування КЕП підписується у вигляді скан- або фотокопії з підписом заявника та зазначенням дати.

5. Попередній розгляд звернень громадян в районній державній адміністрації здійснюється з метою визначення:

повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень районної державної адміністрації;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису заявника та дати;

строків розгляду (виконання) звернень.

6. Звернення громадян оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмові звернення повинні бути підписані заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення громадян, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у відділі загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації.

7. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не належать до компетенції районної державної адміністрації, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що письмово повідомляється особа, яка подала звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

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

8. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

9. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

10. Попередній розгляд звернень громадян, їх реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження до районної державної адміністрації.

11. Усні, письмові, електронні звернення громадян підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

12. Реєстрація звернень громадян здійснюється з використанням системи електронного документообігу АСКОД (далі - СЕД). Під час застосування СЕД формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

13. Для забезпечення реєстрації звернень громадян в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать: прізвище, ініціали автора, адреса, дата надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявника, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, термін виконання, прийняті рішення, зміст документа, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

14. Усі звернення громадян, що надходять до районної державної адміністрації підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858.

15. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, коду району (у разі надходження звернення з іншої області – код регіону) адресата, порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, індексу класифікатора питання. Кожна складова частина реєстраційного індексу відокремлюється одна від одної тире або дробом. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

16. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у відповідній графі РКК „Кратність” зазначається позначка „Повторне”, „Дублетне”, „Неодноразове”, „Масове”.

17. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень, проставляються у вигляді реєстраційного штампа, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

18. Звернення та матеріали про їх виконання зберігаються у відділі загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації.

19. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним та алфавітним принципом.

20. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених номенклатурою справ апарату та структурних підрозділів без статусу юридичної особи публічного права.

III. Порядок та строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян, що надійшли до районної державної адміністрації від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, розглядаються головою районної державної адміністрації особисто або особою, яка виконує його обов'язки. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

2. Відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації після попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян, скеровує їх керівництву районної державної адміністрації для визначення виконавця.

3. Звернення громадян, розглянуті керівництвом районної державної адміністрації, надсилаються з відповідною резолюцією на виконання визначеним у резолюції посадовим особам за допомогою СЕД.

4. Виконання (розгляд) звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції керівництва районної державної адміністрації, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання (розгляд).

5. Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм відповідної інформації, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проєкту відповіді тощо. Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

6. Розгляд звернень згідно з резолюцією керівництва районної державної адміністрації спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства та інформування заявників про результати розгляду.

7. Якщо у зверненні, поряд з питаннями, що належать до компетенції районної державної адміністрації, порушуються питання, які підлягають

вирішенню в органах місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

8. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адреса якої зазначена.

10. Відповіді на звернення громадян оформлюються державною мовою відповідно до вимог Закону України „Про забезпечення функціонування української мови як державної”, якщо інше не встановлено Законом.

11. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

12. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

13. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва районної державної адміністрації встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що письмово повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку виконання.

14. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

15. На обґрунтовану письмову вимогу автора звернення строк розгляду звернення може бути скорочено.

16. Якщо вирішення питань, порушених у заявах (клопотаннях) і скаргах громадян, належить до предмета регулювання Закону України „Про адміністративну процедуру”, вони розглядаються в порядку, встановленому зазначеним Законом України.

IV. Моніторинг за розглядом звернень громадян

1. Моніторинг за виконанням звернень громадян здійснюється з метою своєчасного та належного їх виконання.

2. Відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації здійснює контроль за строками розгляду звернень громадян та за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації.

3. Відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації здійснює моніторинг розгляду звернень згідно з визначеними

строками виконання. Контроль за виконанням звернень громадян здійснюється за допомогою СЕД.

4. З метою моніторингу стану опрацювання звернень громадян за допомогою СЕД відділом загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації, у разі потреби, надсилаються до структурних підрозділів зі статусом юридичної особи публічного права районної державної адміністрації повідомлення про відсутність інформації щодо результатів розгляду звернень громадян, що призвели до порушення строків виконання.

5. За результатами моніторингу відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації щокварталу звітує керівництву районної державної адміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян.

6. Звернення громадян вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо поставлені у ньому завдання вирішені і лист-відповідь за підписом керівництва районної державної адміністрації направлено відповідним особам (заявникам), яким він адресований.

7. Після завершення роботи над зверненнями громадян, відділ загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації вносить до РКК відповідну відмітку про завершення термінів та результати розгляду.

V. Організація особистого прийому

1. Особистий прийом громадян проводиться головою районної державної адміністрації та заступниками голови районної державної адміністрації та здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

2. Графік особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації оприлюднюється на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації та розміщується у приміщенні адміністративної будівлі у доступному для громадян місці.

3. Організація особистого прийому громадян у структурних підрозділах зі статусом юридичної особи публічного права районної державної адміністрації відповідно до їх повноважень забезпечується посадовою особою, на яку покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою, визначеною керівником підрозділу, посадовою особою.

4. Особистий прийом громадян відбувається у приміщенні районної державної адміністрації за адресою: майдан Перемоги, 1, м. Тернопіль, (каб. 205, другий поверх).

5. Попередній запис на особистий прийом проводиться працівниками відділу загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації у приміщенні районної державної адміністрації за адресою: майдан

Перемоги, 1, м. Тернопіль, (каб. 205, другий поверх) або за телефоном 0352 435930.

6. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа, до компетенції якої належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

7. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

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

8. Особистий прийом громадян здійснюється у порядку черговості, яка визначається відповідно до списку, складеного працівниками відділу загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації, формування якого закінчується за два робочі дні, що передують дню прийому.

9. За два дні до проведення особистого прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

10. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” проводиться першочергово.

11. Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

12. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених заявниками питань голова районної державної адміністрації та його заступники, які здійснюють особистий прийом можуть залучати до їх розгляду керівників відповідних структурних підрозділів районної державної адміністрації до компетенції яких належить вирішення порушених питань та одержувати від них всю необхідну інформацію, у порядку встановленому законодавством.

13. У випадках, якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, громадянину може бути запропоновано

викласти його у формі письмового звернення, яке буде розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення.

14. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, і в такому випадку про результати розгляду робиться відмітка у РКК.

15. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності – посадової особи, яка виконує її обов'язки.

16. Реєстрація звернень поданих на особистому прийомі громадян керівництвом районної державної адміністрації та контроль за дотриманням строків розгляду цих звернень, здійснюються відділом загального діловодства та контролю апарату районної державної адміністрації в СЕД.

Додаток 1
до інструкції з розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян в Тернопільській
районній державній адміністрації
(пункт 3 розділу II)

ТЕРНОПІЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
Телефонна „гаряча лінія” 0352 43 59 30
Звернення громадянина

Дата	Місце проживання/реєстрації, індекс регіону, номер телефону
Прізвище, ім'я, по батькові	
Категорія заявника	Соціальний стан
Ознака надходження звернення	Вид звернення
Стислий зміст звернення	Індекс питання
	(Записано зі слів автора)
Результат розгляду	

Додаток 2
до інструкції з розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян в Тернопільській
районній державній адміністрації
(пункт 3 розділу II)

ТЕРНОПІЛЬСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Форма особистого прийому громадян

№ _____	_____	_____	« _____ » _____	202_ р
пропозиція	індивідуальне	первинне	неодноразове	чоловік
заява	колективне	повторне	масове	жінка
скарга		дублетне		

Прізвище, ім'я, по батькові відвідувача _____

Місце роботи відвідувача, посада _____

Соціальний стан _____

Категорія _____

Адреса _____

Зміст звернення

Резолюція керівника

Результат розгляду
Дата зняття з контролю
