



Україна

**НОВОТРОЇЦЬКА СЕЛИЩНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ГЕНІЧЕСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від 16.12.2024

Станіслав

№ 303

Про затвердження Порядку розгляду звернень у Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах

Керуючись указом Президента України від 19.09.2022 р. №658/2022, «Про утворення військових адміністрацій населених пунктів у Херсонській області», розпорядженням Президента України від 19.09.2022 р. № 184/2022-рп, відповідно до п. 8 частини шостої, п.9 частини сьомої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», п.18 частини четвертої статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», 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», 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 медіа», враховуючи указ Президента України від 24.02.2022р. №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затверджений Законом України від 24.02.2022 р. № 2102-ІХ (з подальшими змінами, затвердженими відповідними законами України), на підставі Постанови Верховної Ради України від 03.11.2022 р. № 2706-ІХ «Про здійснення начальниками військових адміністрацій населених пунктів у Бериславському, Генічеському, Каховському, Скадовському, Херсонському районах Херсонської області повноважень, передбачених частиною другою статті 10 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення, об'єктивний та своєчасний його розгляд згідно з вимогами законодавства України:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень у Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах, що додається.

2. Це розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету Новотроїцької селищної ради Тетяну ЛЕВОШИЧ.

Начальник селищної  
військової адміністрації



Сергій ПЕРЕТЯТЬКО

Додаток  
до розпорядження начальника  
селищної військової адміністрації  
від 16.12.2024 № 303

## ПОРЯДОК

розгляду звернень у Новотроїцькій селищній військовій адміністрації,  
Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах

### I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду та загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах.

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

3. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян» (далі - Закон).

4. Усі звернення громадян, що надходять до Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів, підлягають обов'язковій класифікації за видами, установленими статтею 3 Закону, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

5. За ознакою надходження звернення громадян поділяються на такі:

1) первинні - звернення, що надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулися) до Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів з певним питанням;

2) повторні - звернення, що надійшли від тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі, у яких:

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

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

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

До повторних звернень належать також звернення від тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

3) дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою (групою осіб) різним адресатам та надіслані нею (ними)

на розгляд за належністю до Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів;

4) неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;

5) масові - звернення, що надходять у великій кількості (більше трьох) від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

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

7. Звернення може бути усним (викладене громадянином під час особистого прийому громадян або за допомогою засобів телефонного зв'язку через офіційні корпоративні номери телефонів, телефонні «гарячі лінії» та записане (зареєстроване) посадовою особою) чи письмовим (надіслане поштою або передане громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства, під час особистого прийому громадян).

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

8. Електронне звернення надсилається на електронну поштову адресу [povotroitska.sva@ntsr.gov.ua](mailto:povotroitska.sva@ntsr.gov.ua) або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Новотроїцької селищної територіальної громади <https://www.nts.gov.ua>.

9. Звернення в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

10. У разі якщо громадянин застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

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

12. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.

13. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні відповідей, дотриманням строку розгляду звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів/уповноважених осіб, до відання яких належить організація роботи зі зверненнями громадян Новотроїцької селищної військовій адміністрації, Новотроїцької селищної ради, керівників виконавчих органів Новотроїцької селищної ради.

14. Положення цього Порядку не поширюються на порядок розгляду заяв і скарг громадян, установлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України,

Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції» та «Про виконавче провадження».

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

1. Організація діловодства за зверненнями громадян у Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах покладається на структурний підрозділ (посадових осіб), до функціональних обов'язків якого віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі - підрозділ з роботи зі зверненнями громадян), і здійснюється відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» та 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі - Інструкція).

2. Звернення громадян повинні бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване (zareєстроване) місце проживання (перебування) громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

3. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

4. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів з дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону,

5. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну поштову адресу або дата надходження заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на електронну поштову адресу в неробочий день або час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

6. В електронному зверненні також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може надсилатися відповідь, або інформацію про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису в разі надсилання електронного звернення не вимагається.

7. Форма для подання електронних звернень громадян до Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів має графі для зазначення громадянином свого прізвища, власного імені, по батькові (за наявності), задекларованого (zareєстрованого) місця проживання (перебування), електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження,

пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, зазначення дати подання звернення (додаток 1 до цього Порядку).

8. Попередній розгляд звернень громадян проводиться підрозділом з роботи зі зверненнями громадян з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;  
повноти дотримання вимог до оформлення звернення громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;  
суті та стислого змісту звернень громадян;  
належності порушених питань до повноважень Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів;  
звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

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

строків виконання звернень.

9. Реєстрація звернень громадян у Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів здійснюється з дотриманням інструкції з діловодства відповідної установи.

10. Усі звернення, що надходять до Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

11. Звернення, що надійшли в неробочий день або час, реєструються наступного після нього робочого дня.

12. Документи, які за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення громадян, отримують реєстраційний індекс відповідно до правил ведення загального діловодства.

13. Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції»).

14. За результатами попереднього розгляду звернень громадян готуються проекти резолюцій до них.

15. Проект резолюції повинен містити прізвище та власне ім'я особи, яка накладає резолюцію, прізвище та власне ім'я головного виконавця та співвиконавців (за потреби), зміст, строк виконання, дату накладення резолюції.

16. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

### III. Розгляд звернень громадян та підготовка відповідей

1. Розгляд звернень громадян забезпечують посадові особи, які визначаються виконавцями в резолюції керівників відповідних установ.

2. Структурний підрозділ головного виконавця організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає порядок погодження і підготовки проєкту відповіді.

3. Співвиконавці забезпечують підготовку пропозицій на належному рівні та їх своєчасне подання головному виконавцю.

4. Своєчасний та якісний розгляд звернень громадян забезпечують усі зазначені в резолюції виконавці.

5. Головний виконавець під час розгляду звернень громадян у межах компетенції зобов'язаний:

уважно вивчати зазначені в них питання;

об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення, у яких йдеться про недоліки в роботі Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів, оскаржуються рішення посадових осіб;

уживати заходів відповідно до законодавства для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень, усунення причин, які призвели до порушення;

не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями;

не допускати безпідставного передання розгляду звернень іншим органам.

6. Рішення, які приймаються за результатами розгляду звернень громадян, повинні бути вмотивовані відповідно до законодавства.

7. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян 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 та законні інтереси громадян, які не стосуються звернення.

8. Не допускається з'ясування даних про громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та місце роботи.

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

10. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

11. У разі отримання повторного звернення керівники Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів вивчають причини його подання.

12. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

#### IV. Строк розгляду звернень громадян

1. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж один місяць з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

2. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівниками Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів установлюється необхідний строк для його розгляду з повідомленням про це особи, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина строк розгляду може бути скорочено від встановленого законодавством строку.

4. Строк розгляду звернень громадян, переданих Новотроїцькою селищною радою до її виконавчих органів для перевірки, прийняття рішення та надання відповідей, обчислюється з дати їх реєстрації підрозділом з роботи зі зверненнями громадян, крім доручень з установленим строком виконання.

5. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

6. Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народними депутатами України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або депутатами місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», відповідають строкам, установленим цими Законами.

7. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику.

8. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

9. Відповідь на звернення громадянина оформлюється державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», якщо інше не встановлено законом.

#### V. Моніторинг і контроль за розглядом звернень громадян

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

2. На контролі в Новотроїцькій селищній військовій адміністрації, Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

3. Підрозділ з роботи зі зверненнями громадян Новотроїцької селищної військової адміністрації, Новотроїцької селищної ради та її виконавчих органів здійснює контроль за розглядом звернень громадян відповідно до визначених строків виконання.

4. Керівники структурних підрозділів повинні забезпечити своєчасну підготовку, візування, подання на підпис проєктів відповідей на звернення громадян.

5. Зняття з контролю звернень громадян здійснюється тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання.

6. Звернення, на які надаються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Після прийняття рішення, ужиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні, та надання письмової відповіді звернення знімається з контролю.

---

Додаток 1  
до Порядку розгляду звернень  
у Новотроїцькій селищній військовій адміністрації,  
Новотроїцькій селищній раді та її виконавчих органах  
(пункт 7 розділу II)

**Форма**  
для подання електронних звернень громадян  
до Новотроїцької селищної військової адміністрації  
(Новотроїцької селищної ради/її виконавчих органів)

Найменування установи	Новотроїцька селищна військова адміністрація Генічеського району Херсонської області або Новотроїцька селищна рада/її виконавчі органи
<b>Електронне звернення</b>	
<input type="checkbox"/> Індивідуальне <input type="checkbox"/> Колективне (необхідне відмітити)	
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина (заявника)	
Місце проживання (перебування) громадянина (заявника)	
<b>Вид звернення:</b> Пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга, прохання чи вимога (необхідне відмітити)	
Зміст звернення (суть порушеного питання, зауваження, заяви, скарги, прохання чи вимоги).	
Дата подання електронного звернення	
<b>Відповідь надати:</b>	
Електронна поштова адреса або відомості про інші засоби зв'язку із заявником	(указати електронну поштову адресу, контактний номер телефону)
Підпис заявника (заявників)	

**Примітки:**

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, викладені відповідно до вимог статті 3 Закону України «Про звернення громадян».

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення правової основи

державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форми 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.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. Електронне звернення має відповідати всім вимогам письмового звернення, у тому числі містити підпис заявника (заявників). Застосування електронного цифрового підпису в разі надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення може бути виготовлене за допомогою оргтехніки у вигляді сканованої копії чи фотографії (у тому числі з відображенням підпису заявника) та надіслано на електронну адресу Новотроїцької селищної військової адміністрації [novotroitska.sva@ntsr.gov.ua](mailto:novotroitska.sva@ntsr.gov.ua).

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями без розгляду.