

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Хмельницької
обласної військової
адміністрації

31 жовтня 2025 р. № 1048/2025-р

**Порядок
розгляду письмових звернень громадян у Хмельницькій обласній
військовій (державній) адміністрації**

1. Розгляд письмових звернень громадян у Хмельницькій обласній військовій (державній) адміністрації (далі – Адміністрація) здійснюється відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, 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. Усі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, що надійшли до Адміністрації приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, святкові дні – наступного після нього робочого дня. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

3. Письмові звернення громадян (далі – звернення) подаються до Адміністрації:

- 1) на поштову адресу: Майдан Незалежності, 2, м. Хмельницький, 29005;
- 2) особисто на особистому прийомі;
- 3) через уповноважену особу, повноваження якої оформлено відповідно до законодавства;
- 4) на адресу електронної пошти відділу роботи із зверненнями громадян апарату Адміністрації (далі – Відділ) cr1@adm-km.gov.ua або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Адміністрації;
- 5) через скриньку “Для звернень громадян”, розміщену при вході в Адміністрацію у доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки вилучається працівником Відділу щоденно та опрацьовується як кореспонденція, що надійшла на адресу Адміністрації

засобами поштового зв'язку.

4. Реєстрація звернень здійснюється в системі електронного документообігу Адміністрації відповідно до Інструкції.

5. Звернення розглядаються начальником (головою), першим заступником, заступниками начальника (голови), керівником апарату Адміністрації (далі – керівництво) відповідно до розподілу обов'язків.

6. Звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, розглядаються начальником (головою) Адміністрації першочергово.

7. Відділ забезпечує направлення звернень виконавцям згідно з резолюціями керівництва Адміністрації.

8. Якщо виконавець вважає, що розгляд звернення потребує залучення співвиконавців, він зобов'язаний не пізніше ніж протягом трьох робочих днів з дня отримання звернення надати Відділу обґрунтовану інформацію щодо необхідності внесення змін до резолюції.

9. Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем звернення є особа, зазначена в резолюції першою, яка забезпечує підготовку узагальненої відповіді заявнику, враховуючи інформації усіх співвиконавців.

Співвиконавці зобов'язані надати інформацію головному виконавцю протягом першої половини терміну, визначеного для розгляду звернення за резолюцією керівництва Адміністрації, якщо не обумовлено інше.

10. Звернення, які згідно з резолюціями керівництва Адміністрації потребують надання інформації про результати розгляду до Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, іншим центральним органам виконавчої влади та народним депутатам України, беруться на контроль Відділом, який забезпечує дотримання виконавцями термінів, встановлених Адміністрацією.

Інформацію за результатами розгляду звернень до Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, іншим центральним органам виконавчої влади та народним депутатам України готують працівники відділу забезпечення діяльності керівництва апарату Адміністрації.

11. Відповіді громадянам за результатами розгляду звернень надаються за підписом керівництва Адміністрації або керівників структурних підрозділів Адміністрації, районних військових (державних) адміністрацій, яким доручено

розгляд звернень, та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

12. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень Адміністрації, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, таке звернення в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

13. Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Таке звернення реєструється як анонімне і подальша робота з ним не проводиться.

14. Не підлягає розгляду повторне звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті (з обов'язковим повідомленням про це громадянина).

15. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

16. Під час розгляду звернень виконавці зобов'язані ретельно опрацьовувати пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги і надавати вичерпну та обґрунтовану відповідь з метою об'єктивного вирішення по суті порушених у зверненнях питань, надання відповідних роз'яснень або обґрунтованої відмови в їх задоволенні із посиланням на норми чинного законодавства із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

17. Використання та обробка персональних даних, одержаних з метою виконання вимог цього Порядку, здійснюється відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

Заступник керівника апарату
Хмельницької обласної
військової адміністрації

Зоряна ДАВИДЧУК