



ЛЬВІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ РОЗПОРЯДЖЕННЯ

04 листопада 2025 року

Львів

№ 159/01-05/25

*Про організацію роботи із
зверненнями громадян у Львівській
районній державній адміністрації
Львівської області*

На виконання вимог ст. 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про місцеві державні адміністрації», 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», враховуючи розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 14 серпня 2025 року № 91/01-05/25 «Про впорядкування структури Львівської районної державної адміністрації Львівської області», з метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити графік особистого прийому громадян Львівської районної державної адміністрації Львівської області, що додається.
2. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян у Львівській районній державній адміністрації Львівської області, що додається.
3. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Львівській районній державній адміністрації Львівської області, що додається.
4. Затвердити Порядок організації та проведення виїзних прийомів громадян керівництвом Львівської районної державної адміністрації Львівської області, що додається.
5. Визнати таким, що втратили чинність розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 02 червня 2021 року № 92/02-08/21 «Про

організацію роботи із зверненнями громадян в Львівській районній державній адміністрації Львівської області», розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 24 квітня 2025 року № 23/01-05/25 «Про внесення змін до розпорядження голови Львівської районної державної адміністрації від 02 червня 2021 року № 92/02-08/21».

6. Контроль за виконанням розпорядження залишаю за собою.

Голова



Павло ГРАБСЬКИЙ

Додаток
до розпорядження голови Львівської
районної державної адміністрації
04 листопада 2025 року
№ 159/01-05/25

ГРАФІК
особистого прийому громадян керівництвом
Львівської районної державної адміністрації

Прізвище, ім'я, по-батькові	Посада	Дні прийому
ГРАБСЬКИЙ Павло Павлович	голова Львівської районної державної адміністрації	2 четвер 4 четвер (з 10:00 до 12:00) Виїзні прийоми: За окремим графіком
КОВАЛЬСЬКИЙ Андрій Ярославович	заступник голови Львівської районної державної адміністрації	2 вівторок 4 вівторок (з 10:00 до 12:00) Виїзні прийоми: За окремим графіком
ГУМЕНЮК Ігор Богданович	заступник голови Львівської районної державної адміністрації	1 середа 3 середа (з 10:00 до 12:00) Виїзні прийоми: За окремим графіком
ВИСОЧАНСЬКА Любов Петрівна	керівник апарату Львівської районної державної адміністрації	1 вівторок 3 вівторок (з 10:00 до 12:00) Виїзні прийоми: За окремим графіком

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Львівської районної державної
адміністрації

04 листопада 2025 року
№ 158/01-85/25

ПОРЯДОК

розгляду письмових звернень громадян у Львівській районній державній адміністрації Львівської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до приймання, реєстрації, розгляду та контролю за виконанням письмових звернень громадян, що надходять до Львівської районної державної адміністрації Львівської області.

1.2. Розгляд письмових звернень громадян у Львівській районній державній адміністрації здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 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», Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 та цього Порядку.

1.3. Письмові звернення можуть бути індивідуальними або колективними, поданими поштою, через електронну пошту, офіційний вебсайт Львівської районної державної адміністрації чи безпосередньо під час особистого прийому.

2. ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Усі письмові звернення, що надходять до Львівської районної державної адміністрації, підлягають обов'язковій реєстрації у день їх надходження у Журналі реєстрації звернень громадян (або в електронній системі документообігу).

2.2. Звернення, отримані електронною поштою, роздруковуються, фіксуються в системі реєстрації та розглядаються на загальних підставах.

2.3. У разі якщо звернення не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (відсутні підпис, прізвище, місце проживання тощо), воно повертається заявникові не пізніше як через десять днів від дати надходження з відповідним роз'ясненням.

3. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Звернення зареєстровані у відділі документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації передаються на розгляд голові Львівської районної державної адміністрації для визначення відповідального структурного підрозділу або посадової особи, яка забезпечує розгляд.

3.2. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у резолюції першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

3.3. Відповідальні особи зобов'язані забезпечити всебічний, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевірку наведених у них фактів та надання обґрунтованих відповідей.

3.4. На письмове звернення заявнику обов'язково надається письмова відповідь головним виконавцем за підписом голови райдержадміністрації або за підписом першого заступника, заступників голови райдержадміністрації відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

3.5. 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, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3.6. Не розглядаються також скарги, подані з порушенням терміну, передбаченого законом. Скарга на оскаржуване рішення може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного місяця з часу ознайомлення громадянина з цим рішенням, але не пізніше одного року з моменту його прийняття. Якщо ж цей термін пропущено з поважної причини, він може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядали скаргу.

3.7. Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

3.8. Відповідно до статті 12 Закону України „Про звернення громадян” його дія не поширюється на порядок розгляду звернень, заяв і скарг громадян,

встановлений кримінально-процесуальним, цивільно - процесуальним та трудовим законодавством.

4. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Звернення розглядаються у термін не більше 30 календарних днів від дня їх надходження до Львівської районної державної адміністрації.

4.2. У разі якщо порушені у зверненні питання не належать до компетенції Львівської районної державної адміністрації, воно протягом п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи установі з одночасним повідомленням про це заявника. У разі, якщо звернення не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень, вони в той же термін повертаються громадянам з відповідним роз'ясненням.

4.3. Якщо для вирішення питання потрібен додатковий час, керівник структурного підрозділу може продовжити строк розгляду, але не більше ніж до 45 днів, із обов'язковим повідомленням заявника.

4.4. Термінові звернення, що потребують невідкладного реагування, розглядаються першочергово.

5. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Контроль за дотриманням строків і якістю розгляду звернень громадян здійснює сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації.

5.2. Відповідальний структурний підрозділ здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян, готує відповідні довідки для інформування керівництва про стан роботи зі зверненнями та подає звіт голові Львівської районної державної адміністрації.

5.3. У випадках системних або повторних звернень за однаковими питаннями проводиться службовий аналіз причин і вживаються заходи щодо їх усунення.

5.4. Звернення громадян, що надходять для опрацювання беруться на контроль відділом документообігу, контролю та розгляду звернень громадян апарату Львівської районної державної адміністрації.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ

6.1. Посадові особи, винні у порушенні вимог законодавства про звернення громадян, несуть дисциплінарну, адміністративну або іншу відповідальність відповідно до чинного законодавства.

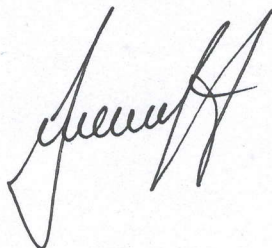
6.2. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, встановлених Законом України „Про звернення громадян”, несуть посадові особи, яким доручено їх розгляд.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Цей Порядок доводиться до відома всіх структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації, оприлюднюється на офіційному вебсайті Львівської районної державної адміністрації та підлягає оновленню у разі змін законодавства.

7.2. Контроль за дотриманням цього Порядку здійснює керівник апарату Львівської районної державної адміністрації.

Керівник апарату



Любов ВИСОЧАНСЬКА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Львівської районної державної
адміністрації

04 листопада 2025 року
№ 159/01-05/25

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян у Львівській
районній державній адміністрації Львівської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації, підготовки та проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником, заступниками голови Львівської районної державної адміністрації а також керівником апарату Львівської районної державної адміністрації.

1.2. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації їхнього конституційного права на звернення, забезпечення відкритості, гласності та підвищення ефективності діяльності органів виконавчої влади.

1.3. Прийом громадян здійснюється відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів та цього Порядку.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

2.1. Особистий прийом громадян у Львівській районній державній адміністрації проводиться згідно із затвердженим графіком, який оприлюднюється на офіційному вебсайті Львівській районній державній адміністрації.

2.2. Попередній запис громадян на прийом здійснює сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом з'ясовують прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та зміст порушеного питання, визначення посадової особи чи органу, до компетенції яких відноситься вирішення порушеного питання, вивчаються документи, інші матеріали, що їх подають громадяни для обґрунтування своїх заяв (клопотань), скарг або пропозицій (зауважень).

2.3. У невідкладних випадках (з питань надзвичайних ситуацій, загрози життю чи здоров'ю, порушення прав дитини тощо) громадяни можуть бути прийняті без попереднього запису.

2.4. Запис на повторний, протягом року, прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося у Львівській районній державній адміністрації, здійснюється в разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті (ст.8 Закону України «Про звернення громадян»).

2.5. У разі повторного звернення громадянина вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

2.6. Список громадян на особистий прийом із зазначенням їх місця проживання і короткої суті звернення подається керівництву Львівської районної державної адміністрації.

2.7. Вхід громадян до приміщення Львівської районної державної адміністрації вільний і не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ

3.1. Прийом громадян розпочинається з 10 години і триває до повного завершення особистого прийому.

3.2. Громадянин під час прийому має право викласти свою проблему усно або подати письмове звернення.

3.3. Посадова особа, яка проводить прийом, зобов'язана уважно вислухати громадянина, у разі потреби з'ясувати всі обставини справи, дати обґрунтоване роз'яснення або доручити відповідному підрозділу вжити заходів щодо вирішення порушеного питання.

3.4. Якщо вирішення питання належить до компетенції іншого органу чи установи, заявникові надається роз'яснення про порядок звернення туди або звернення пересилається за належністю в п'ятиденний термін.

3.5. За результатами особистого прийому складається резолюція (доручення), що передається виконавцям для розгляду у встановлені строки.

3.6. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами.

3.7. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

4. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, ПОДАНИХ ПІД ЧАС ПРИЙОМУ

4.1. Письмові звернення, подані під час особистого прийому, розглядаються в термін, передбачений Законом України «Про звернення громадян» — не більше 30 календарних днів, а ті, що не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше 15 днів.

4.2. У разі необхідності проведення додаткових перевірок чи запитів строк розгляду може бути продовжений, але не більше ніж до 45 днів, із обов'язковим повідомленням заявника.

5. КОНТРОЛЬ ТА УЗАГАЛЬНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ

5.1. Сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації забезпечує:

облік громадян, прийнятих керівництвом Львівської районної державної адміністрації;

реєстрацію письмових звернень, отриманих під час прийому;

контроль за своєчасним і повним розглядом питань, порушених під час прийому.

5.2. Щокварталу готується аналітична довідка про стан роботи з громадянами та подається голові Львівської районної державної адміністрації для узагальнення і вжиття заходів щодо підвищення ефективності розгляду звернень.

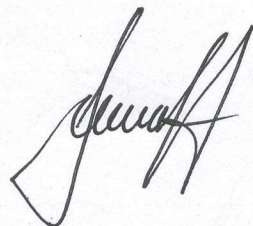
6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Організація і проведення особистого прийому громадян здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

6.2. Цей Порядок доводиться до відома всіх структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації та оприлюднюється на офіційному вебсайті Львівської районної державної адміністрації.

6.3. Зміни та доповнення до Порядку вносяться за рішенням керівництва Львівської районної державної адміністрації у разі зміни законодавства або з метою вдосконалення організації роботи з громадянами.

Керівник апарату



Любов ВИСОЧАНСЬКА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Львівської районної державної
адміністрації

04 листопада 2025 року
№ 159/01-05/25

ПОРЯДОК

організації та проведення виїзних прийомів громадян керівництвом Львівської районної державної адміністрації Львівської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до підготовки, організації та проведення виїзних прийомів громадян головою, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату Львівської районної державної адміністрації у населених пунктах Львівського району.

1.2. Виїзні прийоми громадян проводяться з метою забезпечення конституційного права жителів району на звернення до органів виконавчої влади, підвищення ефективності вирішення актуальних питань місцевого значення та посилення зворотного зв'язку між владою і громадою.

1.3. Виїзні прийоми організовуються відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових документів та цього Порядку.

2. ПЛАНУВАННЯ ТА ПІДГОТОВКА ВИЇЗНИХ ПРИЙОМІВ

2.1. Виїзні прийоми громадян проводяться згідно з графіком, який затверджується головою Львівської районної державної адміністрації щоквартально або за потреби.

2.2. Графік виїзних прийомів оприлюднюється на офіційному вебсайті Львівської районної державної адміністрації та доводиться до відома органів місцевого самоврядування.

2.3. Підготовку до виїзного прийому здійснює сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації спільно з виконавчими комітетами місцевих рад, на території яких відбуватиметься прийом.

2.4. Попередній запис громадян на прийом проводиться у місцевій раді або Львівській районній державній адміністрації не пізніше ніж за 3 дні до запланованої дати прийому.

2.5. Органи місцевого самоврядування зобов'язані забезпечити належні умови для проведення прийому: приміщення, засоби зв'язку, документи, канцелярське забезпечення, а також сприяти інформуванню жителів громади про час і місце проведення заходу.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВИЌЗНОГО ПРИЙОМУ

3.1. Виїзний прийом громадян проводиться керівництвом Львівської районної державної адміністрації відповідно до затвердженого графіка, як правило, у приміщеннях місцевих рад, старостинських округів, будинках культури або інших установах, зручних для громадян.

3.2. Під час виїзного прийому забезпечується реєстрація громадян у журналі (або електронному реєстрі) із зазначенням прізвища, імені, по батькові, місця проживання, суті звернення та відмітки про результати розгляду.

3.3. Громадяни мають право подати усне або письмове звернення, надати документи й інші матеріали для розгляду свого питання.

3.4. Посадова особа, яка проводить прийом, зобов'язана уважно вислухати заявника, надати необхідні роз'яснення або, за потреби, дати доручення відповідним структурним підрозділам щодо вирішення порушеного питання.

3.5. Якщо вирішення питання належить до компетенції іншого органу чи установи, заявникові надається роз'яснення або звернення пересилається за належністю з повідомленням про це громадянина.

3.6. Усі звернення, що потребують додаткового опрацювання, передаються до відповідних структурних підрозділів Львівської районної державної адміністрації у день проведення прийому для реєстрації та подальшого розгляду у встановленому законом порядку.

4. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ, ОТРИМАНИХ ПІД ЧАС ВИЌЗНИХ ПРИЙОМІВ

4.1. Письмові звернення, подані під час виїзного прийому, розглядаються відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» у строк не більше 30 календарних днів від дати їх надходження.

4.2. Якщо звернення не потребує додаткової перевірки, відповідь може бути надана безпосередньо під час прийому.

4.3. Контроль за розглядом звернень, отриманих під час виїзних прийомів, покладається на сектор розгляду звернень громадян відділу документообігу, розгляду звернень громадян та контролю апарату Львівської районної державної адміністрації.

5. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА ЗВІТНІСТЬ

5.1. За підсумками кожного виїзного прийому складається довідка (звіт), у якій зазначаються кількість громадян, тематика звернень, основні проблеми та пропозиції.

5.2. Узагальнена інформація про результати проведення виїзних прийомів подається голові Львівської районної державної адміністрації та використовується для аналізу соціально-економічних проблем територіальних громад, планування роботи структурних підрозділів і підготовки управлінських рішень.

5.3. Найбільш актуальні питання, порушені під час виїзних прийомів, можуть виноситися на розгляд колегії Львівської районної державної адміністрації або включатися до порядку денного апаратних нарад.

Керівник апарату



Любов ВИСОЧАНСЬКА