



У К Р А Ї Н А

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

МІСЬКОГО ГОЛОВИ МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

від "07" червня 2018 року

№ 72

м.Кропивницький

Про організацію роботи виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького зі зверненнями громадян

Відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, ст. 22 Закону України "Про звернення громадян», ст. 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", 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", з метою створення належних умов для реалізації громадянами наданого їм права особистого звернення до виконавчих органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів:

1. Затвердити графік особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (додається).

2. Затвердити Порядок організації проведення особистих, виїзних прийомів громадян (додається).

3. Покласти персональну відповідальність за розгляд звернень громадян в установлені чинним законодавством терміни та якість підготовки відповідей на секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради та керівників виконавчих органів.

4. Керівникам виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове та усне звернення, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян", упорядкування роботи зі зверненнями громадян, а саме:

1) недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків та безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

2) створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

3) взяття під особистий контроль розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та інших пільгових категорій;

4) приділення особливої уваги розгляду звернень від членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, особам з інвалідністю, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, самотніх матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

5) з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

6) здійснення особистого супроводу остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни, недопущення порушення термінів розгляду звернень, перебування звернення на контролі тривалий час;

7) затвердження графіків особистого прийому громадян та забезпечення їх неухильного виконання;

8) самостійним виконавчим органам направляти відповіді на звернення громадян, які були на розгляді у них, після реєстрації у відділі по роботі зі зверненнями громадян;

9) запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян;

10) інформування відділу по роботі зі зверненнями громадян Міської ради міста Кропивницького про проведену роботу щокварталу до 5 числа місяця, наступного за звітним.

5. Відділу по роботі зі зверненнями громадян Міської ради міста Кропивницького:

1) довести до відома населення міста про дні і години прийому керівництвом виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького через засоби масової інформації;

2) проводити попередній запис та вивчення питань, порушених у зверненнях громадян, які записалися на особистий прийом, з метою чіткого і організованого проведення прийому громадян керівництвом виконавчого комітету;

3) постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами такого аналізу вносити пропозиції щодо шляхів їх розв'язання;

4) продовжити проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах Міської ради міста Кропивницького та комунальних підприємствах, створених Міською радою міста Кропивницького;

5) оприлюднювати щоквартально у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Міської ради міста Кропивницького відомості про проведену роботу зі зверненнями громадян;

6) узагальнювати інформації та готувати довідки керуючому справами виконавчого комітету міської ради щотижнево, щомісячно та щокварталу до 10 числа місяця, наступного за звітним періодом.

6. Визнати такими, що втратили чинність, пункти 1-5 розпорядження міського голови від 06 травня 2016 року № 62 “Про організацію роботи виконавчих органів Кіровоградської міської ради зі зверненнями громадян”.

Міський голова

А.Райкович

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови  
"07" червня 2018 № 72

**Графік**

**особистого прийому громадян міським головою, секретарем  
міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності  
виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету  
міської ради**

Міський голова

**Райкович Андрій Павлович**

2-й четвер з 10.00 до 11.00

4-й четвер з 10.00 до 11.00

Секретар міської ради

**Табалов Андрій Олександрович**

1-а середа з 09.00 до 11.00

3-я середа з 09.00 до 11.00

Заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради:

**Грабенко Олександр Володимирович**

2-й вівторок з 09.00 до 11.00

4-й вівторок з 09.00 до 11.00

**Дзюба Наталія Євгеніївна**

2-а п'ятниця з 09.00 до 11.00

4-а п'ятниця з 09.00 до 11.00

**Мосін Олександр Володимирович**

1-й четвер з 09.00 до 11.00

3-й четвер з 09.00 до 11.00

Керуючий справами виконавчого комітету міської ради

**Бондаренко Альвіна Василівна**

1-й вівторок з 9.00 до 11.00

3-й вівторок з 9.00 до 11.00

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

О.Пономарьова

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови  
"07" червня 2018 № 72

**ПОРЯДОК**  
**організації проведення особистого, виїзного прийомів громадян у**  
**Міській раді міста Кропивницького**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Цей Порядок розроблено у відповідності з Конституцією України, ст. 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", Законом України "Про звернення громадян", Указом 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" і визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у Міській раді міста Кропивницького, прийому за місцем проживання громадян.

Питання організації прийому громадян у Міській раді міста Кропивницького та за місцем їх проживання, облік, реєстрація звернень громадян, контроль за виконанням доручень керівництва міської ради покладаються на відділ по роботі зі зверненнями громадян Міської ради міста Кропивницького (далі – відділ по роботі зі зверненнями громадян).

**2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО**  
**ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН**

2.1. Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться в кімнаті особистого прийому громадян Міської ради міста Кропивницького №131 в установлені графіком дні, крім суботи, неділі та святкових днів.

Графік особистого прийому громадян затверджується розпорядженням міського голови.

2.2. Інформація про порядок особистого прийому громадян у Міській раді міста Кропивницького і графіки прийому публікуються у засобах масової інформації, розміщуються на веб-сайті міської ради, інформаційних стендах у приміщенні міської ради.

2.3. Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться за попереднім записом.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється щоденно, з 08.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00, крім вихідних та святкових днів у відділі по роботі зі зверненнями громадян.

2.4. Запис на особистий прийом проводиться у контрольно - реєстраційну картку особистого прийому громадян, яка заповнюється згідно з документами, що посвідчують особу.

2.5. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом проводиться співбесіда, за результатами якої:

2.5.1 з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, зміст питання, прізвище посадових осіб, до яких він звертався, в тому числі під час виїзних прийомів, рішення, яке було прийнято з піднятого питання, та дозвіл на обробку та використання персональних даних;

2.5.2 визначаються керівники виконавчих органів міської ради для участі в розгляді питань на прийомі, в межах повноважень;

2.5.3 забезпечується організація проведення особистого прийому, з оформленням реєстраційно-контрольних карток та внесенням в них резолюцій за результатами прийому.

2.6. Відділом по роботі зі зверненнями громадян контролюється хід додержання строків розгляду звернень, які надійшли під час особистого прийому.

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

2.8. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєне почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни проводиться особисто міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради першочергово у дні прийому згідно з графіком.

2.9. Особистий прийом керівників виконавчих органів міської ради проводиться в робочих кабінетах у визначені ними дні та час з урахуванням вимог чинного законодавства та відповідно до затверджених графіків.

### **3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВИЌЗНИХ ОСОБИСТИХ ПРИЙОМІВ ГРОМАДЯН ЗА МІСЦЕМ ЇХ ПРОЖИВАННЯ АБО РОБОТИ**

3.1. Прийом громадян за місцем їх проживання або роботи (далі - виїзний прийом) проводиться відповідно до чинного законодавства.

3.2. Відділ по роботі із засобами масової інформації Міської ради міста Кропивницького оприлюднює інформацію у засобах масової інформації, на веб-сайті міської ради щодо місяця, дня, часу, місця проведення виїзного прийому.

3.3. Запис громадян на виїзний прийом до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради здійснюється в день прийому спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради.

3.4. Секретар міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету разом з начальником, спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян забезпечують належну організацію виїзного прийому громадян міським головою.

3.5. Відділ по роботі зі зверненнями громадян забезпечує облік, реєстрацію звернень громадян, що надійшли під час виїзних прийомів, контроль за їх виконанням, за необхідності готує доручення.

3.6. Рішення про взяття на контроль або зняття з контролю звернень громадян, які надійшли під час виїзних прийомів, приймає міський голова.

### **4. ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ**

4.1. Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка вела особистий прийом, може приймати за зверненнями наступні рішення:

4.1.1 про задоволення питання, порушеного під час прийому. При цьому надається доручення у письмовій чи усній формі відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни конкретних дій, які заносяться у реєстраційно – контрольну картку заявника. В таких випадках, за згодою

заявника, письмова відповідь йому не надається;

4.1.2 про передачу питання, порушеного під час прийому, звернення для розгляду у відповідні виконавчі органи (управління, відділи і служби міської ради), окремі підприємства, організації та установи незалежно від форм власності. Якщо вирішення питання, порушеного у зверненні, не належить до повноважень міської ради, воно пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин. Коли питання належить до повноважень міської ради, посадова особа, яка веде особистий прийом, пише резолюцію у реєстраційно-контрольній картці заявника із зазначенням прізвища керівника виконавчого органу, завдання, яке необхідно виконати, та терміну виконання. Про результати розгляду обов'язково надається письмова відповідь заявнику за підписом посадової особи, яка веде особистий прийом;

4.1.3 про відмову у вирішенні питання заявнику повідомляються мотивовані причини відмови з посиланням на правові акти, про що робиться відмітка у контрольній-реєстраційній картці, і надається обов'язкова письмова відповідь за підписом посадової особи, яка проводила особистий прийом, з роз'ясненням порядку оскарження рішення;

4.1.4 про надання роз'яснення за суттю питання заявника згідно з чинним законодавством. У цьому випадку робиться відмітка у реєстраційно-контрольній картці заявника. У випадку, коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не дається, про що також робиться відмітка у картці.

4.2. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому чи виїзному прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви.

Подана громадянином на особистому чи виїзному прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому для письмових звернень.

Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

4.3. Облік звернень особистого і виїзного прийомів ведеться відділом по роботі зі зверненнями громадян відповідно до вимог 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

О.Пономарьова



У К Р А Ї Н А

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

### КИРОВОГРАДСЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від “ 06 ” травня 2016 року

№ 62

Про організацію роботи виконавчих органів Кіровоградської міської ради зі зверненнями громадян

Відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, ст. 22 Закону України "Про звернення громадян», ст. 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні”, 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" та розпорядження голови Кіровоградської обласної державної адміністрації від 13 лютого 2008 року № 99-р „Про забезпечення виконання в області Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109”, з метою створення належних умов для реалізації громадянами наданого їм права особистого звернення до виконавчих органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів:

1. Затвердити графік особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (додається).

2. Затвердити Порядок організації проведення особистих, виїзних прийомів громадян та роботи сервісного центру муніципальних послуг "Гаряча лінія міського голови" (додається).

3. Покласти персональну відповідальність за розгляд звернень громадян в установлені чинним законодавством терміни та якість підготовки відповідей на секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради та керівників виконавчих органів.

4. Керівникам виконавчих органів Кіровоградської міської ради взяти невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав

громадян на письмове та усне звернення, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян", упорядкування роботи зі зверненнями громадян, а саме:

1) недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків та безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

2) створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

3) взяття під особистий контроль розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та інших пільгових категорій;

4) приділення особливої уваги розгляду звернень від членів сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

5) з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

6) здійснення особистого супроводу остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни, не допущення порушення термінів розгляду звернень, перебування звернення на контролі тривалий час;

7) затвердження графіків особистого прийому громадян та забезпечення їх неухильного виконання;

8) самостійним виконавчим органам направляти відповіді на звернення громадян, які були на розгляді у них, після реєстрації у відділі по роботі зі зверненнями громадян;

9) запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян;

10) інформування відділу по роботі зі зверненнями громадян Кіровоградської міської ради про проведену роботу щокварталу до 3 числа місяця, наступного за звітним.

5. Відділу по роботі зі зверненнями громадян Кіровоградської міської ради:

1) довести до відома населення міста про дні і години прийому керівництвом виконавчого комітету Кіровоградської міської ради та про роботу сервісного центру муніципальних послуг "Гаряча лінія міського голови" у Кіровоградській міській раді через засоби масової інформації;

2) проводити попередній запис та вивчення питань, порушених у зверненнях громадян, які записалися на особистий прийом, з метою чіткого і організованого проведення прийому громадян керівництвом виконавчого комітету;

3) постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують, та за результатами такого аналізу вносити пропозиції щодо шляхів їх розв'язання;

4) продовжити проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах Кіровоградської міської ради та комунальних підприємствах, створених Кіровоградською міською радою;

5) оприлюднювати щоквартально у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Кіровоградської міської ради відомості про проведену роботу зі зверненнями громадян;

6) узагальнювати інформації та готувати довідки керуючому справами виконавчого комітету міської ради щотижнево, щомісячно та щокварталу до 10 числа місяця, наступного за звітним періодом;

7) систематично здійснювати контроль за якістю надання відповідей заявникам у телефонному режимі.

6. Визнати такими, що втратили чинність, пункти 1-8 розпорядження міського голови від 21 січня 2015 року № 4 "Про організацію роботи виконавчих органів Кіровоградської міської ради зі зверненнями громадян".

Міський голова

А.Райкович

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження міського голови  
"06" травня 2016 № 62

### **ПОРЯДОК організації проведення особистого, виїзного прийомів громадян та роботи сервісного центру муніципальних послуг "Гаряча лінія міського голови» у Кіровоградській міській раді**

#### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Цей Порядок розроблено у відповідності з Конституцією України, ст. 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", Законом України "Про звернення громадян", Указом 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" і визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у Кіровоградській міській раді, прийому за місцем проживання громадян.

Питання організації прийому громадян у Кіровоградській міській раді та за місцем їх проживання, облік, реєстрація звернень громадян, контроль за виконанням доручень керівництва міської ради покладаються на відділ по роботі зі зверненнями громадян Кіровоградської міської ради (далі – відділ по роботі зі зверненнями громадян).

#### **2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН**

2.1. Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться в кімнаті особистого прийому громадян Кіровоградської міської ради №131 в установлені графіком дні, крім суботи, неділі та святкових днів.

Графік особистого прийому громадян затверджується розпорядженням міського голови.

2.2. Інформація про порядок особистого прийому громадян у Кіровоградській міській раді і графіки прийому публікуються засобами масової

інформації, розміщуються на веб-сайті міської ради, інформаційних стендах у приміщенні міської ради.

2.3 Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться за попереднім записом.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється щоденно, з 08.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00 у відділі по роботі зі зверненнями громадян.

2.4 Запис на особистий прийом проводиться у контрольно - реєстраційну картку особистого прийому громадян, яка заповнюється згідно з документами, що посвідчують особу.

2.5 Під час попереднього запису громадян на особистий прийом проводиться співбесіда, за результатами якої:

2.5.1 з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, зміст питання, прізвище посадових осіб, до яких він звертався, в тому числі під час виїзних прийомів, рішення, яке було прийнято з піднятого питання, та дозвіл на обробку використання персональних даних;

2.5.2 визначаються керівники виконавчих органів міської ради для участі в розгляді питань на прийомі, в межах повноважень;

2.5.3 забезпечується організація проведення особистого прийому, з оформленням реєстраційно-контрольних карток та внесенням в них резолюцій за результатами прийому.

2.6 Відділом по роботі зі зверненнями громадян контролюється хід додержання строків розгляду звернень, які надійшли під час особистого прийому.

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

2.8 Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєне почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни проводиться особисто міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради першочергово у дні прийому згідно з графіком.

2.9 Особистий прийом керівників виконавчих органів міської ради проводиться в робочих кабінетах у визначені ними дні та час з урахуванням вимог чинного законодавства та відповідно до затверджених графіків.

### **3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВИЌЗНИХ ОСОБИСТИХ ПРИЙОМІВ ГРОМАДЯН ЗА МІСЦЕМ ЇХ ПРОЖИВАННЯ АБО РОБОТИ**

3.1 Прийом громадян за місцем їх проживання або роботи (далі - виїзний прийом) проводиться відповідно до чинного законодавства.

3.2 Відділ по роботі із засобами масової інформації Кіровоградської міської ради оприлюднює інформацію у ЗМІ, на веб-сайті міської ради щодо місяця, дня, часу, місця проведення виїзного прийому.

3.3 Запис на виїзному прийомі громадян до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради здійснюється в день прийому спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради.

3.4 Секретар міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету разом з начальником, спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради забезпечують належну організацію виїзного прийому громадян міським головою.

3.5 Відділ по роботі зі зверненнями громадян забезпечує облік, реєстрацію звернень громадян, що надійшли під час виїзних прийомів, контроль за їх виконанням, за необхідності готує доручення.

3.6 Рішення про контроль або зняття з контролю звернень громадян, які надійшли під час виїзних прийомів, приймає міський голова.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ТЕЛЕФОННОГО ЗВ'ЯЗКУ З НАСЕЛЕННЯМ СЕРВІСНИМ ЦЕНТРОМ МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ "ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ"**

4.1 Основним завданням сервісного центру муніципальних послуг «Гаряча лінія міського голови» (далі - "Гаряча лінія міського голови") є забезпечення оперативного розгляду виконавчими органами міської ради звернень, що подаються громадянами за єдиним телефонним номером.

4.2 Відділ по роботі зі зверненнями громадян відповідає за організацію проведення телефонного зв'язку з населенням через "Гарячу лінію міського голови".

4.3 Відділ по роботі зі зверненнями громадян відповідно до покладених на нього завдань:

4.3.1 забезпечує за допомогою програмно - апаратного комплексу приймання за єдиними номером звернень заявників; опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд виконавчим органам та комунальним підприємствам міської ради відповідно до компетенції; інформування та консультування заявників щодо норм чинного законодавства;

4.3.2 проводить аналіз змісту звернень; моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників, найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень;

4.3.3 готує інформації, довідки керуючому справами виконавчого комітету міської ради щодо розгляду питань, що порушуються у зверненнях громадян;

4.3.4 має право надсилати одержані звернення заявників та одержувати в установленому порядку від виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань.

**4.4 Спількування з населенням м.Кіровограда через "Гарячу лінію міського голови" проводиться міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів**

**ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради за узгодженою датою, крім суботи, неділі та святкових днів.**

4.5 Відділ по роботі із засобами масової інформації Кіровоградської міської ради забезпечує оприлюднення повідомлення про проведення "Гарячої лінії міського голови" в засобах масової інформації і на веб-сайті міської ради.

4.6 Склад присутніх під час телефонного зв'язку "Гаряча лінія міського голови" міським головою визначається ним безпосередньо.

## **5. ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ТА ЧЕРЕЗ СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР МУНІЦИПАЛЬНИХ ПОСЛУГ "ГАРЯЧА ЛІНІЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ"**

5.1 Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде особистий прийом, може приймати за зверненнями наступні рішення:

5.1.1 про задоволення питання, порушеного під час прийому. При цьому надається доручення у письмовій чи усній формі відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни конкретних дій, які заносяться у реєстраційно-контрольну картку заявника. В таких випадках, за згодою заявника, письмова відповідь йому не надається;

5.1.2 про передачу питання, порушеного під час прийому, звернення для розгляду у відповідні виконавчі органи (управління, відділи і служби міської ради, окремі підприємства, організації та установи незалежно від форм власності). Якщо вирішення питання, порушеного у зверненні, не належить до повноважень міської ради, воно пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин. Коли питання належить до повноважень міської ради, посадова особа, яка веде особистий прийом, пише резолюцію у реєстраційно-контрольній картці заявника із вказівкою прізвища керівника, завдання, яке необхідно виконати, та термін виконання. Про результати розгляду обов'язково надається письмова відповідь заявнику за підписом посадової особи, яка веде особистий прийом;

5.1.3 про відмову у вирішенні питання заявнику повідомляються мотивовані причини відмови з посиланням на правові акти, про що робиться відмітка у контрольно-реєстраційній картці, і надається



обов'язкова письмова відповідь за підписом посадової особи, яка проводила особистий прийом або під час "Гарячої лінії міського голови", з роз'ясненням порядку оскарження рішення;

5.1.4 про надання роз'яснення за суттю питання заявника згідно з чинним законодавством. У цьому випадку робиться відмітка у реєстраційно-контрольній картці заявника. У випадку, коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не дається, про що також робиться відмітка у картці.

5.2 У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому чи виїзному прийомі або під час "Гарячої лінії міського голови" неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви.

Подана громадянином на особистому чи виїзному прийомі або за телефонним зв'язком "Гаряча лінія міського голови" письмова заява розглядається у порядку, встановленому для письмових звернень.

Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

5.3 Облік звернень особистого і виїзного прийомів та під час телефонного зв'язку "Гаряча лінія міського голови" ведеться відділом по роботі зі зверненнями громадян міської ради відповідно до вимог 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

О.Пономарьова

У К Р А Ї Н А

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

### КІРОВОГРАДСЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від 10 жовтня 2016 року

№ 114

Про внесення змін та доповнення  
до розпорядження міського голови  
від 06 травня 2016 року №62  
«Про організацію роботи виконавчих  
органів Кіровоградської міської ради  
зі зверненнями громадян»

Відповідно до ст. 40 Конституції України, ст. 38, 42 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст. 22 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", у зв'язку з кадровими змінами:

1. Внести зміни та доповнення до розпорядження міського голови від 06 травня 2016 року № 62 «Про організацію роботи виконавчих органів Кіровоградської міської ради зі зверненнями громадян» та викласти у новій редакції графік особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (додається).

2. Відділу по роботі із засобами масової інформації довести до відома населення міста про дні і години прийому через засоби масової інформації.

Міський голова

А.Райкович

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови  
10 жовтня 2016 № 114

### Графік

**особистого прийому громадян міським головою, секретарем  
міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності  
виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету  
міської ради**

Міський голова

**Райкович Андрій Павлович**

2-й четвер з 10.00 до 11.00

4-й четвер з 10.00 до 11.00

Секретар міської ради

**Табалов Андрій Олександрович**

1-а середа з 09.00 до 11.00

3-я середа з 09.00 до 11.00

Заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради:

**Грабенко Олександр Володимирович**

2-й вівторок з 09.00 до 11.00

4-й вівторок з 09.00 до 11.00

**Дзюба Наталія Євгеніївна**

2-а п"ятниця з 09.00 до 11.00

4-а п"ятниця з 09.00 до 11.00

**Мосін Олександр Володимирович**

1-й четвер з 09.00 до 11.00

3-й четвер з 09.00 до 11.00

Керуючий справами виконавчого комітету міської ради

**Бондаренко Альвіна Василівна**

1-й вівторок з 9.00 до 11.00

3-й вівторок з 9.00 до 11.00

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

О.Пономарьова