



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

КРОПИВНИЦЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від "31" грудня 2020 року

№ 151

Про організацію роботи виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян

Відповідно до вимог статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України "Про звернення громадян", статті 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, старости Новенського старостинського округу Кропивницької 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 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) забезпечити подальше застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 зі змінами, а також дотримання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 зі змінами та доповненнями;

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

3) взяття під особистий контроль та забезпечення першочергового розгляду звернень інвалідів і учасників бойових дій, учасників АТО/ООС та 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 праці, громадян, які мають високі урядові нагороди, постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів та малозабезпечених самотніх громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи вищої влади;

4) забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об'єктивний розгляд задоволення законних вимог заявників, виключати при розгляді звернень громадян прояви формального підходу;

5) 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;

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

7) посилити контроль за термінами розгляду звернень, що надходять до Кропивницької міської ради, забезпечити уважний розгляд звернень та оперативне вирішення порушених у них питань;

8) 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;

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

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

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

12) інформування відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради про проведену роботу щокварталу до 5 числа місяця, наступного за звітним.

5. Відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради:

1) довести до відома населення міста про дні і години прийому керівництвом міської ради 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 міської ради;

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) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво міської ради про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

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

6) забезпечити надання методичної допомоги спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради;

7) оприлюднювати щоквартально у засобах масової інформації та на офіційному сайті Кропивницької міської ради відомості про проведену роботу зі зверненнями громадян;

8) 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 07 червня 2018 року № 72 “Про організацію роботи виконавчих органів Кіровоградської міської ради зі зверненнями громадян”.

Міський голова

Андрій РАЙКОВИЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
"31" грудня 2020 року № 151

ГРАФІК

особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради, старости Новенського старостинського округу Кропивницької 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

КОЛЮКА

Олег Сергійович

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:

БЄЖАН

Михайло Михайлович

2-а середа з 9.00 до 11.00

4-а середа з 9.00 до 11.00

ВЕРГУН

Олександр Сергійович

2-й вівторок з 09.00 до 11.00

4-й вівторок з 09.00 до 11.00

КОЛОДЯЖНИЙ

Сергій Олександрович

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

БАЛАКІРЄВА

Світлана Миколаївна

1-й вівторок з 9.00 до 11.00

3-й вівторок з 9.00 до 11.00

Староста Новенського старостинського округу Кропивницької міської ради

МАРЧЕНКО

Любов Миколаївна

1-й четвер з 10.00 до 12.00

3-я середа з 15.00 до 17.00

**Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
Кропивницької міської ради**

Оксана ПОНОМАРЬОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
"31" грудня 2020 року № 151

ПОРЯДОК організації проведення особистого (виїзного) прийомів громадян у Кропивницькій міській раді

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розроблено у відповідності з Конституцією України, статтею 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 Кропивницькій міській раді, прийому за місцем проживання громадян.

Питання організації прийому громадян у Кропивницькій 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 Кропивницької міської ради міста (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 у кімнаті особистого прийому громадян Кропивницької міської ради 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 Кропивницькій міській раді і графіки прийому публікуються у засобах масової інформації, розміщуються на сайті міської ради, інформаційних стендах у приміщенні міської ради.

2.3 Особистий прийом громадян керівництвом та керівниками виконавчих органів міської ради проводиться з тих питань, вирішення яких належить до повноважень Кропивницької міської ради.

2.4 Особистий прийом громадян міським головою здійснюється у разі коли порушене громадянином питання належить до компетенції Кропивницької міської ради та залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому громадян секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради за напрямами діяльності з урахуванням їх інформації щодо шляхів вирішення питання.

2.5. 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 міської ради.

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

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

2.7.1 з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, (у разі колективного звернення, але не більше 3-х осіб, усіх громадян) 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;

2.7.2 у разі порушення заявником кількох питань пропонується викласти їх суть письмово;

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

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

2.8 З метою організаційного забезпечення особистого прийому відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради:

2.8.1 забезпечує добірку матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі громадян (попередні звернення, матеріали щодо їх

розгляду, висновки, довідки, відповіді посадових осіб, які розглядали питання раніше, тощо);

2.8.2. вживає заходів щодо проведення першочергового особистого прийому міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (у дні проведення прийому) тих категорій громадян, звернення яких відповідно до чинного законодавства розглядаються особисто міським головою в першочерговому порядку.

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

2.10. 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.

2.11. 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 міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів та керуючим справами виконавчого комітету міської ради згідно з розподілом функціональних повноважень, графіків.

2.12. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

2.12.1 повторне звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено за суттю або знаходиться на розгляді (додатковому контролі) та остаточного рішення по ньому не прийнято;

2.12.2 звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

2.12.3 звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє законний представник, повноваження якого оформлені у встановленому законодавством порядку).

Про відмову в записі та її причини громадянинові надається відповідне роз'яснення.

2.13. Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом на підставі ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

2.14. У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз'яснення.

2.14.1 Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення порушених громадянином питань посадова особа відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради може залучати до їх розгляду працівників відповідних виконавчих органів міської ради або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

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 оприлюднює інформацію у засобах масової інформації, на 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 міської ради забезпечують належну організацію виїзного прийому громадян міським головою.

3.5. Відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради 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 веде 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;

4.1.2 про передачу питання, порушеного під час прийому, звернення для розгляду у відповідні виконавчі органи 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 громадянинові. Коли питання належить до повноважень міської ради, посадова особа, яка веде особистий прийом, накладає 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, або особи, яка виконує обов'язки на період тимчасової відсутності;

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, або особи, яка виконує обов'язки на період тимчасової відсутності, 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 прийомах неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянинові може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви.

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

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

4.3. Облік звернень особистого і виїзного прийомів 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**

Оксана ПОНОМАРЬОВА