



УКРАЇНА
БЕРШАДСЬКА РАЙОННА РАДА
ВІННИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

29.12.2015

№ 55

Про затвердження порядку роботи з письмовими зверненнями та організації й проведення особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом районної ради

Відповідно до ч.7 ст.55 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та ст.22 Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»:

1. Затвердити порядок роботи з письмовими зверненнями та організації й проведення особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом районної ради та графіка особистого прийому громадян у Бершадській районній раді (додатки 1,2).

2. Опублікувати графік особистого прийому громадян головою районної ради в районній газеті «Бершадський край».

3. Розпорядження голови районної ради від 28.12.2013 року №78 «Про затвердження порядку роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, організації і проведення особистого, виїзних прийомів громадян та графіка особистого прийому громадян у Бершадській районній раді» вважати таким, що втратило чинність.

4. Оприлюднити дане розпорядження на офіційному сайті Бершадської районної ради.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

Голова районної ради

М. Бурлака

Грабчак М.П.
Олійник В.Л.
Христич С.Г.

ПОРЯДОК

роботи з письмовими зверненнями та організації й проведення особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом районної ради

І. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян керівництвом районної ради, прийому за місцем проживання громадян району.

II. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. **Письмове звернення** – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

2. **Письмові звернення можуть бути:**

індивідуальні – звернення, що подані окремою особою;

колективні – звернення, що подані групою осіб;

повторні:

а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;

б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в районній раді;

в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;

г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі розглянуті питання, підняті в попередньому зверненні;

дублетні – це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до районної ради для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

анонімні – письмові звернення, не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, по яких неможливо встановити авторство.

3. Листи громадян, що надійшли на адресу районної ради поштою, отримує загальний відділ виконавчого апарату районної ради (далі – загальний відділ). В день отримання працівники загального відділу:

- перевіряють наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»;
- визначають суть, характер і короткий зміст звернення;
- перевіряють чи є воно повторним або дублетним;
- реєструють за допомогою журнальної форми реєстрації (заносять прізвище, ім'я, по батькові заявника, адресу, назву організації, індекс, дату супровідного листа, якщо звернення надійшло з інших органів, дати і реєстраційні індекси попередніх звернень), роблять позначку «повторно», якщо звернення є таким, та додають особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставлять відмітку «особливий контроль».

4. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у загальному відділі здійснюється у день надходження.

5. Листи Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», а також звернення, що надійшли на розгляд за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України або Голови Верховної Ради України розглядаються особисто головою районної ради, а в разі його відсутності – заступником, на якого покладено виконання обов'язків голови районної ради.

6. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або немає дати, не викладено суть порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні загального відділу.

7. Рішення про повернення звернення авторові приймає голова районної ради. Відповідь заявнику з роз'ясненням ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» готує спеціаліст відділу, відповідальний за ведення письмових звернень. Відповідь надається заявнику за підписом голови районної ради.

8. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

9. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень районної ради, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до районної ради, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймає голова районної ради. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

10. Опрацьовані письмові звернення передаються працівником загального відділу голові районної ради.

11. Голова районної ради знайомиться зі змістом звернення, визначає виконавця, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань, у разі потреби вносить пропозиції щодо комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце або за участю заявника, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для звернення.

12. Розглянуті головою районної ради письмові звернення передаються до загального відділу для опрацювання резолюції і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

Якщо виконавців, згідно з резолюціями, декілька, збір інформації та узагальнення для надання відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим. У випадку, коли це заступник голови районної ради, то збір, узагальнення інформації та підготовку відповіді заявнику за його дорученням здійснює другий виконавець.

13. Контролю за вирішенням питань, що зазначені у зверненнях громадян, підлягають:

- листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;
- листи, в резолюції по яких указано конкретні завдання та терміни.

14. Відповідальний працівник загального відділу:

- готує для відправки оригінали звернень з додатками та необхідну кількість копій звернень, якщо виконавців декілька. На оригіналі звернення ставиться відмітка «Взято на контроль»;
- друкує повідомлення авторам про отримання звернення та порядок їх розгляду, якщо звернення не взято на контроль;
- відправляє відповіді адресатам.

15. Контроль за своєчасним розглядом звернень у районній раді покладається на начальника загального відділу виконавчого апарату районної ради.

Працівник, відповідальний за ведення письмових звернень, отримує від виконавця інформацію щодо розгляду питання, погоджену головою районної ради, для підготовки відповіді заявнику.

16. Термін розгляду звернень установлюється головою районної ради відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до районної ради приймає голова районної ради, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

Термін розгляду публічних запитів установлюється головою районної ради відповідно до статті 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

17. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймає працівник, відповідальний за ведення письмових звернень, який прийняв рішення про взяття їх на контроль.

18. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, із контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку – інформація передається голові районної ради для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

19. У разі порушення термінів, що передбачені для розгляду звернень, інформація про причини та вжиті заходи надається до загального відділу у день виявлення порушення.

III. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в районній раді.

2. Особистий прийом громадян проводиться керівництвом районної ради в установленому порядку відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян».

3. Особистий прийом громадян проводиться керівництвом районної ради за адресою: вул. Радянська, 23 в установлені та затверджені графіком дні, з 9.00 до 14.00 години. Запис розпочинається о 8.00 і триває до 11.00 години.

4. Прийом Героїв Радянського Союзу, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці проводиться позачергово.

5. Попередню співбесіду та запис громадян на особистий прийом із з'ясуванням прізвища, ім'я, по батькові, соціального стану, категорії та змісту порушеного питання проводить особа, відповідальна за роботу із зверненнями громадян виконавчого апарату районної ради.

6. На громадянина під час запису на особистий прийом заводиться картка особистого прийому.

7. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося, проводиться у разі, якщо питання, порушене у попередньому зверненні, не було вирішене по суті.

8. Особа відповідальна за роботу зі зверненнями громадян відрекомендує посадовій особі, яка здійснює прийом, відвідувача, чітко називаючи його прізвище, ім'я, по батькові, соціальний стан, категорію та зміст порушеного питання.

9. За бажанням заявника забезпечується конфіденційність особистого прийому.

10. Під час проведення особистого прийому громадян разом з ними можуть бути присутні їхні 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.

11. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити безпосередньо на особистому прийомі неможливо (є потреба у додатковій перевірці, вивченні, вжитті певних заходів), воно розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

12. Особа відповідальна за роботу зі зверненнями громадян за першою вимогою заявника надає йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

13. Відповідь на звернення за згодою громадянина, може бути надана усно у ході особистого прийому або письмово.

14. Якщо у зверненні порушуються питання, розв'язання яких не входить до компетенції районної ради, громадянину дається роз'яснення, куди й у якому порядку йому слід звернутися.

15. Облік звернень, прийнятих на особистому прийомі громадян керівництвом районної ради веде особа відповідальна за роботу зі зверненнями громадян виконавчого апарату районної ради.

16. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

IV. Порядок проведення виїзних особистих прийомів громадян за місцем їх проживання

1. Прийом громадян за місцем їх проживання (далі – виїзний прийом) проводиться головою районної ради та заступником голови районної ради відповідно до затвердженого графіка, який складається на рік. Дата проведення виїзного прийому затверджується головою районної ради та його заступником.

2. Графіки виїзних прийомів направляються сільським радам району та оприлюднюються в районній газеті «Бершадський край».

3. Список запрошених для участі у виїзному прийомі голови районної ради та заступника голови районної ради готується начальником загального відділу.

4. Запис на виїзному прийомі громадян здійснюється у день прийому начальником загального відділу або іншим працівником районної ради, який присутній на прийомі.

5. Сільські голови разом з начальником загального відділу районної ради (або іншим працівником районної ради) забезпечують належну організацію виїзного прийому громадян головою районної ради та заступником голови районної ради.

6. Начальник загального відділу виконавчого апарату районної ради:

6.1. надає методичну допомогу сільським радам з питань належної організації виїзного прийому громадян;

6.2. інформує голову районної ради та його заступника про дотримання графіку проведення виїзних прийомів;

6.3. забезпечує облік, реєстрацію звернень громадян, що надійшли на виїзних прийомах, контроль за їх виконанням;

6.4. готує статистичні та аналітичні дані за підсумками проведення виїзних прийомів.

7. Рішення про контроль або зняття з контролю звернень громадян, які надійшли під час виїзних прийомів приймає голова районної ради.

8. Посадові особи районної ради несуть відповідальність згідно чинного законодавства за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

V. Прийняття рішень за результатами особистого прийому

1. Після розмови і ознайомлення з документами заявника, голова районної ради та заступник голови районної ради, може приймати по зверненнях наступні рішення:

1.1. про задоволення питання, порушеного під час прийому. При цьому надається доручення у письмовій чи усній формі виконавцю посадовій особі про здійснення в зазначені терміни конкретних дій;

1.2. про передачу питання, порушеного під час прийому для розгляду у відповідні органи (управління, відділи і служби райдержадміністрації та сільські ради, окремі підприємства, організації та установи незалежно від форм власності). Якщо вирішення питання, порушеного у зверненні, не належить до повноважень районної ради, воно пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину. Якщо питання належить до повноважень районної ради – начальник загального відділу виконавчого апарату районної ради або інший працівник районної ради, який присутній під час особистого прийому, пише резолюцію у журналі усного прийому із вказівкою прізвища керівника, завдання, яке необхідно виконати та термін виконання.

Про результати розгляду обов'язково надається письмова відповідь заявнику за підписом голови районної ради або його заступника;

1.3. про відмову у вирішенні питання. При цьому заявнику повідомляються мотивовані причини відмови з посиланням на правові акти, надається обов'язкова письмова відповідь за підписом голови районної ради або його заступника, з роз'ясненням порядку оскарження рішення;

1.4. надати роз'яснення по суті питання заявника згідно з чинним законодавством. У цьому випадку робиться відмітка у журналі особистого прийому. У випадку, коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не дається, про що також робиться відмітка у журналі.

1.5. 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).

1.6. Після закінчення особистого або виїзного прийому, присутня відповідальна особа не пізніше наступного дня повертає журнал з резолюціями до загального відділу районної ради для узагальнення та опрацювання звернень.

1.7. Облік звернень на особистому і виїзному прийомах ведеться загальним відділом районної ради відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348;

1.8. Контроль за дотриманням графіків особистого прийому та виїзних прийомів головою районної ради та заступником голови районної ради здійснює начальник загального відділу районної ради, аналізує і узагальнює звернення громадян на особистому і виїзному прийомах.

**Керуючий справами виконавчого
апарату районної ради**

М. Грабчак

Додаток 2
до розпорядження голови районної
ради від 29.12.2015 № 55

Графік
особистого прийому громадян у Бершадській районній раді

<i>Посада</i>	<i>Прізвище, ім'я, по батькові</i>	<i>Дні прийому</i>
Голова районної ради	Бурлака Михайло Григорович	1-а, 2-а, 3-я, 4-а п'ятниця кожного місяця

Час особистого прийому громадян - з 9.00 до 13.00 год.
Запис громадян на прийом проводиться з 8.00 до 10.00 год.
Інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни приймаються позачергово

**Керуючий справами виконавчого
апарату районної ради**

М. Грабчак