

Додаток 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження

міського голови

№ _____

ПОРЯДОК

проведення особистого прийому громадян у виконавчому комітеті
Полтавської міської ради

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Полтавської міської ради.

2. Посадові особи виконавчого комітету Полтавської міської ради, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указом Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами.

3. Прийом проводиться щоденно, крім вихідних та святкових днів, у приміщенні виконавчого комітету Полтавської міської ради (вул. Соборності, 3б) згідно зі затвердженим графіком.

4. Організація та проведення особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету/виконавчих органів Полтавської міської ради, які мають статус юридичних осіб, здійснюється у визначені дні та години відповідно до графіка та в порядку, визначеному керівниками цих підрозділів.

5. Особистий прийом громадян проводиться з питань, вирішення яких належить до повноважень Полтавської міської ради та її виконавчого комітету.

6. Міський голова, секретар міської ради, перший заступник міського голови проводять особистий прийом лише за попереднім записом, який здійснює визначена посадова особа виконавчого комітету Полтавської міської ради. Попередній запис на прийом здійснюється щовівторка; щосереди та щочетверга.

У разі якщо громадянин (його представник) через інвалідність не може прийти особисто для запису на прийом посадовою особою виконавчого комітету Полтавської міської ради, попередній запис здійснюється у визначений для запису час за телефонним номерами відділу звернень громадян управління діловодства Департаменту діловодства та інформаційних технологій (далі – відділ звернень громадян): +38 (0532) 52-59-10; (0532) 57-30-97.

7. Запис громадян на особистий прийом до міського голови проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено по суті після прийому першим заступником міського голови та заступниками з питань діяльності виконавчих органів відповідно до розподілу обов'язків.

Запис громадян на прийом до секретаря міської ради та першого заступника міського голови проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишається не вирішеним по суті після особистого прийому заступником міського голови або посадовою особою структурного підрозділу виконавчого комітету/виконавчого органу Полтавської міської ради відповідно до повноважень.

8. Попередній (не пізніше ніж за п'ять днів до прийому) запис громадян на прийом здійснюється на підставі паспорта або іншого документа, який посвідчує особу. Громадяни повідомляють визначеній посадовій особі виконавчого комітету Полтавської міської ради прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, соціальний стан (пільгову категорію), суть порушеного питання, до яких посадових осіб чи організацій зверталися і яке було прийнято рішення. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосується його звернення.

Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, то повноваження повинні бути оформлені відповідно до чинного законодавства.

9. Визначена посадова особа виконавчого комітету Полтавської міської ради вивчає питання, з якими громадяни мають намір звернутися на особистому прийомі до керівників Полтавської міської ради та виконавчого комітету, розглядає наявні документи та матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування свого звернення. Рішення про запис на особистий прийом до міського голови, секретаря міської ради, першого заступника міського голови приймається з урахуванням пункту 12 цього Порядку.

Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення, поставлених громадянином питань, посадова особа, що здійснює запис, може залучати до їх розгляду керівників відповідних структурних підрозділів виконавчого комітету/виконавчих органів Полтавської міської ради.

10. Запис на повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалося, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішене по суті. Визначена посадова особа виконавчого комітету Полтавської міської ради вивчає попередні (архівні) матеріали з порушеного питання, з'ясовує причини невиконання чи неякісного виконання доручень, надає необхідні роз'яснення та можливу допомогу. За наявності підстав, до осіб, які несуть відповідальність за невиконання доручень, вживаються відповідні заходи впливу.

11. Запису на прийом не підлягають громадяни:

- які відмовилися повідомити особам, що проводять запис, інформацію, зазначену в пункті 9 цього Порядку;

- звернення яких знаходяться на розгляді і остаточне рішення по них ще не прийнято;

- у разі повторного звернення з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті чи надано заявнику аргументовані роз'яснення відповідно до чинного законодавства;

- щодо яких прийняте рішення про припинення розгляду звернень (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- які оскаржують рішення загальних зборів членів колективних підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, а також рішення вищих державних органів (стаття 16 Закону України «Про звернення громадян»).

12. Забороняється відмова в записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, мовні або інші ознаки.

13. У випадках, коли заявник порушує питання, яке не відноситься до компетенції особи, яка здійснює прийом, громадянину надаються роз'яснення куди доцільно звернутися і, у разі можливості, здійснюється сприяння в організації прийому відповідною посадовою особою.

Якщо звернення, заява, скарга не ґрунтуються на законі, суперечать інтересам суспільства і держави, або не можуть бути задоволені з об'єктивних причин, то, відхиляючи їх, у ввічливій та дохідливій для заявника формі роз'яснюються підстави відхилення, а також порядок оскарження прийнятого за його зверненням рішення.

У разі виникнення конфліктної ситуації визначена посадова особа виконавчого комітету Полтавської міської ради свої подальші дії погоджує із заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету Полтавської міської ради.

14. Для оперативного реагування на звернення громадян та з метою отримання вичерпної інформації по суті звернення, одразу після здійснення запису громадянина на особистий прийом, відділом звернень громадян надаються доручення відповідним структурним підрозділам виконавчого комітету/виконавчим органам Полтавської міської ради, вивчити питання, розглянути можливість вирішення проблеми в межах чинного законодавства, надати інформацію та пропозиції щодо шляхів вирішення питання по суті, у визначений термін.

15. Структурні підрозділи виконавчого комітету/виконавчі органи Полтавської міської ради надають службову записку надруковану шрифтом розміром 16 друкарських пунктів за підписом керівника цього підрозділу про результати опрацювання наданих матеріалів до відділу звернень громадян не пізніше ніж за два дні до прийому.

16. Відділом звернень громадян до дня прийому готуються списки осіб, які записалися на особистий прийом, картки заявників особистого прийому, добірка матеріалів, якщо заявники з цього ж питання зверталися до виконавчого комітету раніше. У процесі підготовки до особистого прийому, вивчається надана інформація, проводиться аналіз причин, що породжують повторні звернення, скарги громадян, вивчаються архівні матеріали з порушеного питання та готується пакет документів.

17. Директор Департаменту діловодства та інформаційних технологій, його заступник, заступник начальника відділу звернень громадян, головні спеціалісти (приймалень) сектору обробки документів відділу документального забезпечення управління діловодства Департаменту діловодства та інформаційних технологій, які здійснюють організацію особистих прийомів громадян, повинні виконувати такі правила:

- забезпечити зручні умови для громадян, які прийшли на прийом, створити атмосферу доброзичливості, уважного і шанобливого ставлення;

- суворо дотримуватися графіка прийому громадян. У разі перенесення прийому з поважних причин своєчасно інформувати громадян про дату та час, на який перенесено прийом міського голови, секретаря міської ради, першого заступника міського голови;

- забезпечити позачерговий прийом громадян, які відповідно до законодавства мають на це право;

- організувати порядок прийому громадян так, щоб вони витрачали якомога менше часу в очікуванні прийому.

18. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами (за бажанням останніх).

19. Під час проведення особистого прийому громадяни можуть звертатися колективно. На прийомі можуть бути присутні особи зацікавлені у вирішенні порушеного питання, але не більше трьох чоловік. При собі потрібно мати документи, які засвідчують особу, а також документи, якими обґрунтовується суть порушеного у зверненні питання.

20. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для оперативного розгляду пропозицій, заяв і скарг, може залучати спеціалістів відповідних структурних підрозділів виконавчого комітету/виконавчих органів Полтавської міської ради, районних у м. Полтава рад, організацій або одержати від них матеріали та інформацію, що необхідні для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина; вживати всіх заходів до своєчасного задоволення звернень громадян.

21. Посадова особа, яка проводить прийом громадян, керується законодавчими та іншими нормативними актами, в межах своєї компетенції має право, за результатами розгляду, прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і термін виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву або скаргу (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити заявнику причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому та подальший порядок і термін розгляду його звернення.

Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

22. Посадова особа, яка здійснює прийом громадян, зобов'язана забезпечити його проведення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку виконавчого комітету Полтавської міської ради та часу визначеного графіком особистого прийому громадян.

23. Діловодство щодо звернень громадян на особистому прийомі ведеться відповідно до 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 (із внесеними змінами).

24. Інформація про порядок, графік особистого прийому керівниками Полтавської міської ради та виконавчого комітету публікується у медіа, розміщується на офіційному сайті Полтавської міської ради та у зоні обслуговування замовників, яка розташована у холі приміщення Виконавчого комітету Полтавської міської ради.

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих органів,
керуючий справами виконавчого комітету
Полтавської міської ради

Наталія СУК