



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
МОГИЛІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ
ЦАРИЧАНСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ ВИКОНКОМУ**

29.12.2020 № 148 - р

Про затвердження Порядку роботи
Центру надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Могилівської сільської ради
зі зверненнями та організації особистого прийому громадян
у Могилівській сільській раді

З метою покращення процедури приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Могилівської сільської ради:

1. Затвердити Порядок роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Могилівської сільської ради зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у Могилівській сільській раді згідно з додатком.

Голова виконкому



В.В.Дружко

Порядок
роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету
Могилівської сільської ради зі зверненнями
та організації особистого прийому громадян
у Могилівській сільській раді

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Центрі надання адміністративних послуг виконавчого комітету Могилівської сільської ради (далі ЦНАП).

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України "Про адміністративні послуги" , Указу Президента України від 07 лютого 2008 року «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року «Про затвердження 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» (далі - Інструкція), від 24 вересня 2008 року «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

1.3. Розгляд звернень у ЦНАП є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.

1.4. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

1.5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

1.6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

1.7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією, і покладається на спеціально призначених посадових осіб, що організовують роботу зі зверненнями громадян.

2. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

2.1. Усі звернення незалежно від способу її надходження, адресовані керівництву Могилівської сільської ради, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється працівниками відділу звернень громадян управління документообігу.

Метою попереднього розгляду документів є виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду сільським головою, його заступниками або виконавчим органом.

Попередній розгляд документів повинен здійснюватися у день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні.

2.2. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто, чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.3. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове (електронне) звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

2.4. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

2.5. Реєстрація звернень громадян здійснюється за допомогою автоматизованої інформаційної системи документообігу (далі - Система).

Під час реєстрації звернень громадян засобами Системи створюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів, забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире або рискою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина - формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку «КО». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку «Б/П»; друга частина - порядковий реєстраційний номер, що формується Системою під час реєстрації звернення громадянина.

2.6. Реєстраційний індекс та дата реєстрації проставляються у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

2.7. На вимогу особи, яка подала письмове звернення, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа і така копія (другий примірник) повертається громадянину.

3. Розгляд звернень громадян

31 Звернення та скарги, що надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першим керівником особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3.2. Звернення громадян розглядаються відповідно до розподілу обов'язків між сільською головою, секретарем сільської ради, заступниками сільського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

3.3. Адміністратори ЦНАП визначають та передають звернення для накладання резолюції згідно з розподілом обов'язків між сільським головою, секретарем сільської ради, заступниками сільського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Могилівської сільської ради здійснюється згідно з резолюцією та спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3.4. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня надходження.

3.6. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом Могилівської сільської ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

3.7. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

3.8. За результатами розгляду колективного звернення відповідь надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адресу якого вказано.

3.9. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

4. Строки розгляду звернень громадян

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництвом встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його реєстрації.

4.4. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Могилівської сільської ради, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.5. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

5. Контроль за розглядом звернень громадян

5.1. Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень керівництва сільської ради покладається на керівника ЦНАП виконавчого комітету Могилівської сільської ради.

Адміністратори ЦНАП отримують від виконавця інформацію щодо розгляду питання (у т.ч. копію відповіді заявнику), проставляють відмітку в реєстраційно-контрольній картці виконавця з зазначенням дати надходження відповіді до відділу ЦНАП та всі матеріали по справі передають для перевірки змісту відповіді, наданого доручення, повноти вирішення питання та доповіді відповідальному керівнику.

5.2. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

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

6. Організація особистого прийому громадян

6.1. Запис громадян на особистий прийом до керівників сільської ради проводиться працівниками відділу ЦНАП з понеділка по четвер з 08 год. 00 хв. до 16 год. 00 хв., в п'ятницю з 08 год. 00 хв. до 15 год. 00 хв., крім святкових, неробочих днів у приміщенні сільської ради за адресою: с.Могилів Дніпровський (Царичанський) район Дніпропетровської області, вул.Панікахи,3
Попередній запис громадян на особистий прийом завершується за три дні до передбаченої графіком дати особистого прийому.

6.2. Громадянин може записатися на особистий прийом особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому відповідно до чинного законодавства порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники. Для запису на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представлення інтересів інших осіб – документи, що підтверджують відповідні повноваження.

6.3. Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до

яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень.

З метою підтримки оперативного зв'язку з громадянами, які виявили бажання записатися або записані на особистий прийом, своєчасного доведення до них необхідної інформації, за згодою цієї особи, може бути з'ясовано їх контактні номери телефонів.

Не допускається з'ясування про особу громадянина відомостей, що не стосуються його звернення.

6.4. Під час запису на особистий прийом громадянин (його представник) надає за особистим підписом письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться, та копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань. При цьому кількість питань, порушених однією особою на одному прийомі обмежена до 5.

6.5. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, йому повідомляється про керівника сільської ради, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить розгляд порушеного питання, дату й час прийому відповідно до графіків особистих прийомів громадян.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції сільської ради, йому надаються роз'яснення, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися для його вирішення, при цьому громадянину за можливістю надається допомога (вказується адреса, номер телефону тощо).

6.6. Запис громадян на прийом до сільського голови проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому іншими керівниками сільської ради згідно з розподілом обов'язків.

При цьому до картки попереднього запису додаються копії відповідей на попередні звернення.

6.7. Запис на особистий прийом не проводиться у разі:

- звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в сільській раді;
- звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення особи, визнаної судом недієздатною;
- відмови громадянина повідомляти інформацію, зазначену у п. 2.3 цього Порядку (Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих);
- у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до повноважень сільської ради та виконавчого комітету.

6.8. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

6.9. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

6.10. Керівники сільської ради здійснюють особистий прийом тих громадян, які записані на прийом у відділі звернень громадян (ЦНАПі) відповідно до затвердженого графіку.

6.11. З метою оперативного та кваліфікованого розгляду звернень громадян, у разі необхідності, залучаються представники структурних підрозділів сільської ради, підприємств, установ та організацій.

6.12. За відсутності з поважних причин керівника сільської ради, який має проводити особистий прийом, його за можливістю може провести інший керівник сільської ради відповідно до порядку заміщення згідно з розподілом обов'язків або інша уповноважена ним посадова особа, про що працівник відділу звернень громадян (адміністратор ЦНАП) повідомляє громадянам, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою сільської ради він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний згідно з графіком особистий прийом.

6.13. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово.

6.14. Регламент спілкування керівників сільської ради з кожним громадянином – не більше 15 хвилин, при колективному зверненні декількох осіб – не більше 30 хвилин, про що повідомляється громадянину під час попередньої співбесіди та до початку прийому працівником відділу звернень громадян.

6.15. Усі 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, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. ? 348 (зі змінами).

6.16. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому самому порядку, що і письмове звернення.

6.17. Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

6.18. Відділ звернень громадян здійснює контроль за дотриманням графіку прийому громадян та виконанням доручень сільського голови і його заступників щодо розгляду звернень громадян поданих на особистому прийомі, систематично аналізує та узагальнює звернення громадян, щоквартально

інформує про це сільського голову, щорічно – виконавчий комітет сільської ради.

7. Узагальнення та аналіз письмових (електронних) і усних звернень громадян

7.1. Письмові (електронні) та усні звернення громадян, а також зауваження, які в них містяться, систематично, але не менше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються спеціально призначеними посадовими особами, що організовують роботу зі зверненнями громадян, з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органу місцевого самоврядування.

При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів влади вищого рівня, виявляти найбільш гострі, суспільно значущі проблеми, вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення та інформувати про кількість позитивно вирішених питань.

7.2. Визначення результату розгляду звернення є обов'язковим та ключовим моментом його виконання.

7.2.1. Звернення вирішено позитивно - якщо порушене у зверненні питання вирішене в повному обсязі.

7.2.2. Надано роз'яснення – до цієї категорії належать звернення, в яких громадяни просять надати роз'яснення, а також ті, що на час розгляду з обґрунтованих підстав в межах нормативно-правових актів, фінансування вирішити позитивно немає можливості та за наслідками їх розгляду громадянам надані мотивовані вичерпні роз'яснення.

7.2.3. Відмовлено у задоволенні – це якщо за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано).

7.3. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на дотримання термінів розгляду звернень, повноту відповіді, недопущення випадків формального підходу при вирішенні питань, порушених у зверненнях. При виявленні порушень, принципово вирішувати питання про персональну відповідальність посадових осіб, з вини яких вони допущені.

8. Зберігання матеріалів

діловодства за зверненнями громадян

31 Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюється в порядку, встановленому Інструкцією

32 ?348.

8.2. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються у структурних підрозділах керівниками відповідних підрозділів (департаментів, управлінь) і посадовими особами, відповідальними за діловодство.