

УКРАЇНА

**СТЕПАНКІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**09.12.2020 №163**

**Про організацію за роботи із зверненнями**

**громадян у виконавчому комітеті**

**Степанківської сільської ради**

**та визначення відповідальної особи**

Відповідно до п.9 ч.3 ст.50, п.13 ч.6 ст. 55 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», 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», з метою організації роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради

**ЗОБОВ’ЯЗУЮ:**

1.Призначити відповідальною особою за роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради секретаря виконавчого комітету Степанківської сільської ради Інну НЕВГОД.

2.Затвердити Порядок роботи із зверненнями громадян та організації їх особистого прийому у виконавчому апараті Степанківської сільської ради (додаток 1).

3. Затвердити графіки особистого прийому громадян у виконавчому апараті Степанківської сільської ради (додаток 2).

4.Секретарю сільської ради, виконкому дотримуватись правил щодо організації роботи із зверненнями громадян та привести діловодство з питань звернень у відповідність до норм чинного законодавства.

4.1 Вжити невідкладних заходів щодо недопущення випадків порушень термінів розгляду звернень громадян, у тому числі тих, що надходять з урядової гарячої лінії, надання неоднозначних, необґрунтованих і неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

4.2. Забезпечити дотримання вимог Конституції України та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 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» шляхом:

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

- з’ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

- посилення контролю за ходом розгляду звернень громадян;

- поновлення прав і свобод громадян, порушених у наслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

4.3. Проводити аналітичну роботу щодо причин заяв та скарг громадян, окремих проблем, що порушуються у зверненнях.

4.4. Забезпечити безумовне дотримання графіків особистого прийому громадян та заслуховувати звіти з цього питання на засіданнях виконавчого комітету не рідше одного разу на рік з метою недопущення формального, бюрократичного ставлення до вирішення обґрунтованих заяв та скарг громадян.

4.5. Дотримуватись графіку особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради.

4.6. Проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що їх породжують, вживати заходів для розв’язання найбільш актуальних проблем.

5. На період відсутності відповідальної особи за організацію роботи із зверненнями громадян контроль за організацією роботи із зверненнями громадян покласти на спеціаліста-юрисконсульта Анну СІНЕЛЬНІК.

6. Призначити відповідальною особою за ведення документації із звернень громадян діловода загального відділу Інну МИГАЛЬ.

7.Розпорядження №20 від 13.02.2018 року «Про відповідальну особу за роботу

із звернення громадян у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради» та №01 від 03.01.2018 року «Про організацію роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради та призначення відповідальних осіб» вважати такими, що втратили чинність.

8. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

Сільський голова Ігор ЧЕКАЛЕНКО

З розпорядженням ознайомлені Інна НЕВГОД

Анна Сінельнік

Інна МИГАЛЬ

Додаток 1

дозпорядження сільського голови

№163 від 09.12.2020 року

**ПОРЯДОК**

**роботи із зверненнями громадян та організації їх особистого прийому**

**у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради**

**І. Загальні положення**

1. Порядок роботи із зверненнями громадян у  виконавчому комітеті Степанківської сільської ради (далі – Порядок) регламентує питання організації роботи із зверненнями громадян та їх особистого прийому сільським головою, його заступником, визначає організаційні засади приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також контроль за виконанням доручень.

2. Працівники виконавчого комітету Степанківської сільської ради під час розгляду звернень громадян та організації їх особистого прийому керуються Конституцією України, Законом України „Про звернення громадян“, Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування“, цим Порядком.

3. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті сільської ради ведеться окремо від загального діловодства та покладається на відповідального працівника –діловода та старост в старостинських округах.

4. Порядок визначає основні вимоги до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян головою ради, його заступником (далі – керівництво ради), прийому за місцем проживання громадян у старостинських округах.

**ІІ. Реєстрація, облік та розгляд звернень громадян**

1. У виконавчому комітеті сільської ради ведеться робота з письмовими зверненнями, які передані громадянином особисто чи надіслані поштою, та усними, які викладені громадянином та записані посадовою особою на особистому прийомі.

2. Організацію роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті сільської ради забезпечують відповідальний працівник, який здійснює такі функції:

1) приймає пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги громадян (далі – звернення громадян), які надходять керівництву ради;

2) реєстру звернення в день надходження та формує реєстраційно-контрольну картку;

3) визначає:

вид звернень згідно зі статтею 3 Закону України „Про звернення громадян“;

звернення, що не підлягають розгляду відповідно до статті 8 Закону України „Про звернення громадян“;

4) перевіряє на відповідність вимогам статті 5 Закону України „Про звернення громадян“;

5) передає звернення на розгляд керівництву ради;

6) пересилає відповідно до резолюції керівництва ради звернення за належністю протягом п’яти днів, якщо питання, порушені в них, не належать до повноважень ради, про що повідомляє автора звернення;

7) передає негайно на розгляд керівництва сільської ради звернення громадян, які вимагають негайного реагування (попередження про загрозу життю автора листа чи інших осіб, небезпечну для суспільства акцію тощо);

8) здійснює діловодний контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом сільської ради;

9) формує справи, які містять звернення громадян, додатки до них, копії супровідних листів, відповідей заявникам, службові записки, а також листи установ, організацій тощо (відповідальних виконавців), що надійшли за результатами розгляду звернень та надає відповіді;

10) узагальнює дані про звернення громадян та готує доповідні записки про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті сільської ради, надсилає форми статистичної звітності (за потреби).

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень не повинні перевищувати 3-денний термін.

6. Звернення громадян, в яких не зазначені прізвище, ім’я, по батькові заявника, адреса його проживання, а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними. Такі звернення розгляду не підлягають.

7. Кожне звернення реєструється шляхом присвоєння йому реєстраційного індексу, який містить позначення з урахуванням потреб систематизації, статистики, аналізу, пошуку звернень.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника (для колективних – Ко), порядкового реєстраційного номера з початку року, номенклатурного індекса.

Реєстраційний індекс звернення громадян та дата його надходження зазначаються в реєстраційно-контрольній картці та в реєстраційному штампі, який проставляється на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному місці, крім місця, призначеного для підшивки звернення до справи.

8. Під час реєстрації звернень громадян до реєстраційно-контрольної картки обов’язково вносяться:

дата надходження звернення;

прізвище та ініціали заявника;

тип звернення ( пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга);

подано окремою особою чи групою осіб (індивідуальне, колективне);

надійшло вперше чи повторно, поштою або на особистому прийомі;

соціальний стан заявника;

адреса заявника;

короткий зміст та індекси порушених питань згідно з класифікатором;

зміст і дата резолюції;

виконавець;

термін виконання;

дані про вихідні листи, наслідки вирішення питання.

9. Відповідальний працівник готує документи для розгляду керівництвом ради, якому передаються звернення після реєстрації, вивчає їх та готує проекти резолюцій із відповідними дорученнями структурним підрозділам виконавчого апарату, іншим відповідальним виконавцям (депутатам сільської ради, членам виконкому, тощо) щодо вирішення питань, порушених у зверненнях.

10. За резолюцією керівництва сільської ради ради звернення передаються на виконання структурним підрозділам виконавчого комітету сільської ради або надсилаються іншим відповідальним виконавцям.

Направляти звернення громадян для розгляду тим органам чи посадовим особам, дії яких оскаржуються, забороняється.

11. Структурні підрозділи та посадові особи виконавчому комітеті сільської ради, яким керівництвом ради доручено розгляд звернення, зобов’язані детально вивчити його, в разі потреби здійснити перевірки викладених у ньому обставин, вжити необхідних заходів для вирішення порушених автором звернення питань.

12. Рішення, що приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. На письмове звернення громадянина обов’язково має бути надана письмова відповідь.

13. Відмова в задоволенні клопотань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з  посиланням на чинне законодавство та викладенням мотивів, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

14. Ознайомлення осіб із викладеними фактами в зверненнях громадян, які їх безпосередньо не стосуються, а також розголошення відомостей зі звернень громадян стороннім особам не допускається.

**ІІІ. Терміни розгляду звернень громадян**

1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання виконавчим апаратом.

Якщо в місячний термін вирішити порушені в зверненні питання неможливо, керівництвом обласної ради встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення. У такому разі загальний термін виконання не може перевищувати сорока п’яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено.

2. Звернення громадян, які оформлені з порушенням вимог статті 5 Закону України „Про звернення громадян“ (відсутній підпис (підписи), не викладена суть порушеного питання тощо), повертаються заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3. Звернення громадян щодо порушених питань, вирішення яких не належить до повноважень сілсьької ради, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, в термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до сільської ради, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймає керівництво сільської ради. Звернення направляється до визначеного органу супровідним листом із проханням повідомити заявника та сільську раду про результати розгляду  звернення.

**ІV. Забезпечення контролю за розглядом звернень громадян**

1. Усі звернення громадян, які надходять до сільської ради, підлягають контролю.

Сільський голова здійснює особистий контроль за розглядом звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати–героїня“, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, учасників АТО.

2. Контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом сільської ради щодо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, та під час особистого прийому, здійснює відповідальний працівник -діловод.

У разі невчасного інформування виконавцями про хід виконання доручень щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, відповідальний працівник готує проект нагадування за підписом керівництва ради та після підписання надсилає за належністю.

3. Звернення громадян, на які подаються проміжні відповіді та інформації, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених питань, в іншому випадку – інформація передається керівництву обласної ради для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, а відповідне доручення надсилається виконавцю.

Рішення про подовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до обласної ради приймає особа із числа керівництва обласної ради, яка установила первинний контроль, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

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

**V. Особистий прийом громадян в Степанківській сільській раді**

1. Особистий прийом громадян у сільській раді здійснюється сільським головою, заступником та секретарем ради відповідно до графіка прийому громадян згідно з додатком.

Графік прийому громадян затверджується сільським головою, згідно з додатком, та розміщується на web-сайті сільської ради.

2. Керівництво сільської ради під час особистого прийому можуть залучати до вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, керівників структурних підрозділів виконавчого апарату, депутатів обласної та районної рад, інших посадових осіб.

3. Посадова особа, що здійснює особистий прийом, повинна забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем за зверненнями жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати–героїня“, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, учасників АТО, ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

4. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

5. Посадова особа в межах компетенції може прийняти рішення:

задовольнити прохання чи вимогу під час прийому;

відмовити в задоволенні прохання, повідомляючи мотив відмови та порядок оскарження такого рішення;

прийняти письмову заяву і пояснити причини неможливості розв’язання питання під час особистого прийому.

6. Особистий прийом громадян у Степанківській сільській раді здійснюється без попереднього запису. Відповідальний працівник може попередньо складати списки громадян, що виявили бажання записатися на прийом до керівництва ради.

7. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються та обліковуються у відповідному журналі.

8. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості, вирішуються під час особистого прийому. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в тому ж порядку, що і письмове звернення. Про результати розгляду заявникові повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

9. Якщо розв’язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції сільської ради, посадова особа, яка проводить прийом, роз’яснює заявникові, до якого органу виконавчої влади чи місцевого самоврядування йому необхідно звернутися.

10. Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються керівництвом ради за місцем проживання громадян згідно затвердженого графіку. За умови неможливості проведення прийому, в т.ч. і виїзного, відповідальний працівник (діловод) повідомляє громадян, які записалися на прийом про перенесення прийому та розміщує оголошення на офіційному веб-сайті громади.

11. Органи місцевого самоврядування, керівники підприємств чи організацій, на базі яких заплановано проведення виїзного прийому:

1) доводять через засоби масової інформації до відома населення інформацію щодо днів і годин прийому;

2) організовують попередній запис громадян на виїзний прийом;

3) виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

**VІ. Узагальнення, аналіз звернень громадян**

1. Стан проведеної роботи із зверненнями громадян щорічно узагальнюється й аналізується.

2. Звіт про стан роботи із зверненнями громадян готується в порівнянні з попереднім звітним періодом.

3. За результатами узагальнення, аналізу складається доповідна записка, яка вміщує такі відомості:

статистичні дані щодо кількості звернень громадян за звітний період;

основні питання, які порушуються у зверненнях;

категорії заявників;

дані про здійснений особистий прийом громадян керівництвом ради;

результати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян.

4. Інформаційна довідка щодо розгляду звернень громадян розміщується на web-сайті сільської ради.

Секретар сільської ради Інна НЕВГОД

|  |  |
| --- | --- |
|  | Додаток 2  до розпорядження  №163 від 09.12.2020 року |

**ГРАФІК**

**особистого прийому громадян у Степанківській сільській раді**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Посада, ПІБ** | **Дні місяця** | **Години**  **Прийому, місце прийому** |
| **Сільський голова**  **Чекаленко Ігор Миколайович** | **Вівторок**  **Четвер**  **Середа (перша)** | **з 9.00. до 10.00 Степанки**  **з 10.00 до 11.00 Хацьки**  **з 11.00 до 12.00 Головятине**  **з 12.00 до 13.00 Залевки** |
| **Заступник сільського голови з питань діяльності виконавчих органів ради**  **Мусієнко Олександр Якович** | **Вівторок**  **Четвер**  **Середа (третя)** | **з 9.00. до 10.00 Хацьки**  **з 10.00 до 11.00 Степанки**  **з 11.00 до 12.00 Головятине**  **з 12.00 до 13.00 Залевки** |
| **Секретар сільської ради**  **Невгод Інна Миколаївна** | **Вівторок**  **Четвер** | **8.00-17.00 –Степанки**  **Виїзний прийом – за потреби** |
| **Староста Хацьківського старостинського округу**  **Миколенко Анатолій Іванович** | **Вівторок**  **Четвер** | **8.00-17.00 – с.Хацьки** |
| **Староста Голов’ятинського старостинського округу**  **Корнієнко Лариса Михайлівна** | **Вівторок**  **Четвер** | **8.00-17.00 – с.Голов’ятине** |
| **Староста Залевківського старостинського округу**  **Федоренко Валентина Олексіївна** | **Вівторок**  **Четвер** | **8.00-17.00 –с. Залевки** |

Телефон для довідок: 306-532

Секретар сільської ради, виконкому Інна НЕВГОД