

## **ПОРЯДОК**

### **розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Слобожанської селищної ради**

#### **I. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає: процедуру розгляду звернень громадян; здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду; основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян; загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Слобожанської селищної ради (далі – виконавчий комітет).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Розгляд звернень громадян та проведення особистого прийому громадян у виконавчих органах селищної ради є складовою механізмом реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб місцевого самоврядування.

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

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

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на подання звернень як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

8. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

заява (клопотання) - звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

звернення громадян - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

9. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до органів і установ селищної ради з певним питанням.

Повторні - звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органів і установ селищної ради.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до органів і установ селищної ради з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

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

11. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі, за допомогою засобів телефонного зв'язку, через телефонні «гарячі лінії» і фіксується посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

12. Організація діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Слобожанської селищної ради забезпечується секретарем селищної ради (виконкому), відповідно до розподілу повноважень, які забезпечують:

організацію роботи зі зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації;

особистий прийом громадян, які звернулись до Слобожанської селищної ради;

надання роз'яснень у межах повноважень.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян, а також організацією діловодства за

зверненнями громадян та зберіганням документів у структурних підрозділах виконавчого комітету покладається на їх керівників.

У структурних підрозділах виконавчого комітету ведення діловодства за зверненнями громадян покладається на визначену керівником посадову особу або декількох осіб. Зазначені функції зазначаються у їх посадових інструкціях.

13. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів виконавчого комітету.

## **II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян**

1. Звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету, приймаються відділом загальної роботи або Центром надання адміністративних послуг централізовано.

2. Звернення громадян надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України або подаються на особистому прийомі громадян.

3. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через телефонні «гарячі лінії», підлягають оформленню відповідно до форм, визначених у додатках 1-3 до цього Порядку.

У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

4. Електронні звернення громадян надсилаються на визначену електронну адресу виконавчого комітету Слобожанської селищної ради.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В електронному зверненні зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

5. Звернення громадян в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

6. Усі звернення громадян, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

7. Попередній розгляд звернень громадян в виконавчих органах здійснюється з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до оформлення звернення, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернення;

належності порушених питань до повноважень виконавчих органів;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису та дати заявника;

строків виконання звернень.

8. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються до опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

9. Звернення громадян оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, контактні дані, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмові, електронні звернення викладаються прийнятною для обох сторін мовою, розбірливо і чітко у друкованій або письмовій формі, підписуються заявником (групою осіб) із зазначенням дати.

Звернення громадян, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення долучаються до номенклатурної справи в виконавчих органах.

10. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не належать до компетенції виконавчих органів, звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

11. Забороняється направляти скарги для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

12. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

13. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом виконавчих органів, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

14. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

15. Попередній розгляд звернень громадян, їх реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, запитів, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження до виконавчих органів.

16. Усні, письмові, електронні звернення громадян підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

17. Реєстрація звернень громадян у виконавчому комітеті здійснюється за журнальною (додаток 5) формою реєстрації звернень громадян.

Журнальна форма реєстрації звернень громадян та обліку особистого прийому громадян допускається в структурних підрозділах виконавчого комітету з річним обсягом надходження до 600 пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг і такою самою кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

18. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

19. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної тире або дробом. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника;

друга частина - порядковий реєстраційний індекс, що формується під час реєстрації звернення (наприклад, А-111, де А - початкова літера прізвища заявника, 111 - порядковий реєстраційний індекс).

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, А-111/2).

20. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у відповідній графі журналу «Ознака повторності» зазначається позначка «Повторне», «Дублетне», «Неодноразове», «Масове».

21. Під час реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому громадян, до журналу вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа, порядковий індекс запису у журналі обліку особистого прийому громадян та дату прийому.

22. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень проставляються у вигляді реєстраційного штампа або шляхом нанесення штрих-коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

### **III. Порядок розгляду звернень громадян**

1. Звернення, що надійшли до виконавчого комітету від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першими керівниками особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

2. Відділ загальної роботи (посадова особа), відповідальний за ведення діловодства виконавчого комітету після попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян скеровує їх керівництву виконавчих органів відповідно до розподілу повноважень для визначення виконавця. Оригінали документів передаються визначеній відповідальній особі, яка ставить підпис у журналі передання кореспонденції або у реєстрі передання з зазначенням дати та часу отримання.

3. Звернення громадян, розглянуті селищним головою, повертаються з відповідною резолюцією до відділу загальної роботи (посадової особи), відповідальної за ведення діловодства, для передання на виконання визначеним у резолюції посадовим особам під підпис у журналі передання кореспонденції або у реєстрі передання з зазначенням дати та часу отримання.

4. Виконання звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції селищного голови, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

5. Передання звернень на виконання з одного органу (установи) селищної ради до іншого здійснюється за погодженням керівників або за рішенням секретаря селищної ради (виконкому), прийнятим на підставі вмотивованої доповідної записки, з обов'язковим повідомленням відділу загальної роботи виконавчого комітету, про факт такого передання.

Передання звернень громадян у межах структурного підрозділу здійснюється через посадову особу, відповідальну за діловодство за зверненнями громадян.

6. Розгляд звернень структурними підрозділами виконавчого комітету згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

Дані про перебіг виконання звернень громадян, зміну строків виконання вносяться безпосередньо виконавцем або уповноваженою посадовою особою відповідного структурного підрозділу до журналу.

7. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції виконавчих органів, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

8. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адреса якої зазначена.

10. Відповіді на звернення оформлюються відповідно до вимог Закону України «Про засади державної мовної політики». Такі рішення та відповіді можуть бути викладені у перекладі мовою спілкування заявника.

11. Листи-відповіді на звернення громадян, запити на отримання публічної інформації оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства Слобожанської селищної ради, виконавчого комітету та структурних підрозділів.

#### **IV. Строки розгляду звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації**

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

3. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва органів та установ селищної ради встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку виконання.

4. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5. На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду звернення може бути скорочено.

6. Строк відповіді на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

7. У разі якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту.

8. Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим.

9. У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

#### **V. Моніторинг за розглядом звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації**

1. Моніторинг за виконанням звернень громадян здійснюється з метою своєчасного та належного їх виконання.

2. Відділ загальної роботи виконавчого комітету здійснює контроль за строками розгляду звернень громадян, які містять прохання (вимогу) щодо вчинення певних дій, а також за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом виконавчих органів.

3. Відділ загальної роботи виконавчого комітету здійснює моніторинг розгляду звернень згідно з визначеними строками виконання.

4. Керівники структурних підрозділів виконавчого комітету повинні забезпечити безумовне та своєчасне виконання звернень, їх своєчасне візування та подання на підпис.

5. Звернення громадян вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо поставлені у ньому завдання вирішені і лист-відповідь (інформація) за підписом уповноваженої посадової особи направлено відповідним особам, організаціям, яким він адресований, або надано інше підтвердження виконання.

6. У разі якщо за результатами розгляду надаються усні відповіді, роз'яснення, у документах на вільному від тексту місці останнього аркуша або в окремій довідці робиться відповідний запис, інформація щодо змісту якого вноситься до журналу.

7. Після завершення роботи над зверненням безпосереднім виконавцем або уповноваженою посадовою особою підрозділу до журналу вноситься відповідна відмітка про завершення його виконання.

10. Оригінали звернень громадян та матеріали про їх виконання зберігаються в відділі загальної роботи виконавчого комітету.

## **VI. Організація особистого прийому громадян**

1. Селищний голова, секретар селищної ради, заступники селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівники органів та установ селищної ради проводять особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

2. У разі відсутності селищного голови, секретаря селищної ради, заступників селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівників органів та установ селищної ради особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

3. Першочергово здійснюється прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

4. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5. Запис громадян на прийом до селищного голови проводиться у разі, якщо питання, порушене заявником, не вирішено після особистого прийому секретарем селищної ради, заступниками селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівниками органів та установ селищної ради.

Попередній запис на особистий прийом до керівництва виконавчого комітету та його організація здійснюється відділом загальної роботи виконавчого комітету не пізніше ніж за сім днів до дня особистого прийому.

6. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції якої (якого) належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються звернення.

7. Відділ загальної роботи виконавчого комітету складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва селищної ради. Матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів (посадових осіб) виконавчого комітету відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім днів до прийому.

Структурні підрозділи (посадові особи) виконавчого комітету надають інформацію про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян відділу загальної роботи виконавчого комітету, не пізніше ніж за три дні до проведення особистого прийому.

За два дні до проведення особистого прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

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

1) якщо порушене питання розглядалось органами та установами селищної ради та було вирішено по суті;

2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

11. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

12. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

13. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до картки особистого прийому заявника та журналу обліку особистого прийому громадян за визначеною формою (додаток 1).

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян та картки особистого прийому заявника.

14. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів органів та установ селищної ради або одержувати від них необхідну інформацію у порядку, визначеному законодавством.

15. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

16. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян та картці особистого прийому заявника.

17. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян селищним головою, секретарем селищної ради, заступниками селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівниками органів та установ селищної ради, надається за



підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності - посадової особи, яка виконує її обов'язки.

18. Звернення, подані під час особистого прийому громадян невідкладно передаються до відділу загальної роботи виконавчого комітету для реєстрації.

19. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється вхідний штамп.

20. Облік прийому громадян керівництвом та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відділом загальної роботи виконавчого комітету для реєстрації.

## **VII. Аналіз та узагальнення інформації щодо стану роботи зі зверненнями громадян**

1. Керівники структурних підрозділів виконавчого комітету або за їх дорученням інші посадові особи з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органів місцевого самоврядування зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати результати їх розгляду, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження.

Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників виконавчих органів матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

## **VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян**

1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у відділі загальної роботи виконавчого комітету.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. Документи становлять у справі самостійну групу і поміщаються у м'яку обкладинку для пропозиції, заяви та скарги. У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Звернення, за яким рішення не прийняте, а також неправильно оформлені документи підшивати до справи забороняється.

3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на керівників структурних підрозділів виконавчого комітету.

4. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5.

Секретар селищної ради (виконкому)

Л. Лагода

Додаток 1  
до Порядку розгляду звернень  
громадян та організації особистого  
прийому громадян у виконавчому  
комітеті Слобожанської селищної ради

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)  
обліку особистого прийому громадян**

№ з/п	Дата прийому	ПІБ посадової особи, якою проведено прийом громадян	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Відповідальний за розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				Короткий зміст	Індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7