



ДНІПРОВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

19.02.2018

№ 118-р

Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу 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», з метою гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, враховуючи лист заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів Єпіфанцевої С. В. від 08.02.2018 вх. № 8/752:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради (додається).
2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 22.01.2018 № 39-р «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради».
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на секретаря міської ради Санжару О. О., заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів Сидоренка О. М.

Міський голова

Б. А. Філатов

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

19.02.2018 № 118

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами
Дніпровської міської ради

1. Загальні положення

1.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради (далі – Порядок) регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради та заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету міської ради – директором департаменту забезпечення діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради (далі – посадові особи міської ради).

1.2. Посадові особи міської ради, які здійснюють особистий прийом громадян, керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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».

1.3. Якщо посадові особи міської ради відсутні, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними особи.

1.4. Графік проведення особистого прийому громадян посадовими особами міської ради затверджується міським головою та розміщується на офіційному веб-сайті Дніпровської міської ради та інформаційній дошці департаменту з питань місцевого самоврядування, внутрішньої та інформаційної політики Дніпровської міської ради (далі – Департамент).

1.5. Організація особистих прийомів громадян посадовими особами міської ради забезпечується працівниками Департаменту спільно з посадовими особами, які здійснюють особистий прийом.

1.6. Особистий прийом громадян посадовими особами міської ради проводиться в приймальні громадян міської ради або інших приміщеннях міської ради за адресою: просп. Дмитра Яворницького, 75, м. Дніпро, відповідно до встановленого графіка. Виїзні особисті прийоми міським головою проводяться за місцем роботи або проживання громадян. Графіки виїзних прийомів доводяться до відома громадян.

1.7. Прийом громадян, яким присвоєно почесне звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", учасників бойових дій, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу проводиться першочергово.

1.8. Вхід осіб до приймальні громадян міської ради на особистий прийом здійснюється за списками.

Не допускаються до приймальні громадян міської ради особи, які мають при собі зброю, перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, мають ознаки психічного розладу, створюють небезпеку для оточуючих.

Громадський порядок у приміщеннях міської ради під час проведення особистого прийому забезпечується Комунальним підприємством "Муніципальна варта" Дніпровської міської ради.

Особи, які під час проведення особистого прийому порушують громадський порядок, видаляються з приміщень міської ради.

2. Організація проведення особистого прийому міського голови

2.1. Особистий прийом громадян міським головою здійснюється за попереднім записом.

Запис громадян на прийом до міського голови проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому секретарем міської ради або заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету міської ради – директором департаменту забезпечення діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради.

З метою оперативного опрацювання особистих звернень громадян, поважного ставлення до громадян та уважного підходу до розгляду їх питань, забезпечення відкритості та доступності міської ради міським головою може бути обмежена кількість громадян, питання яких будуть розглядатися на особистому прийомі, до 25 осіб.

2.2. Організація проведення особистих прийомів міського голови та анонсування проведення виїзних особистих прийомів міського голови покладається на Департамент.

2.3. Запис громадян на особистий прийом міського голови проводиться працівниками Департаменту у приймальні громадян міської ради (просп. Дмитра Яворницького, 75), на виїзні прийоми - операторами Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради відповідно до графіка особистого прийому.

2.4. Під час проведення запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону, категорія (соціальний стан), зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався, яке було прийнято рішення.

Отримана інформація вноситься до електронного журналу попереднього запису на особистий прийом.

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

2.5. Заяви громадян на особистий прийом реєструються працівниками Департаменту та направляються до виконавчих органів міської ради з метою попереднього розгляду. Попередній розгляд звернень громадян у виконавчих органах міської ради проводиться не більше 14 днів і проект відповіді або пропозиції щодо шляхів вирішення порушеного заявником питання передається до Департаменту не пізніше, ніж за три робочі дні до запланованого особистого прийому.

2.6. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради або звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно у п'ятиденний термін повертається Департаментом громадянину з відповідними роз'ясненнями.

2.7. У записі на особистий прийом може бути відмовлено при повторному зверненні від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

2.8. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

2.9. Інформація про хід виконання доручення (резолуції), даного на особистому прийомі, та про результати його розгляду (відповідь) протягом установленого міським головою терміну в обов'язковому порядку надається всіма виконавцями.

Інформація про хід виконання доручення (резолуції), даного на особистому прийомі, або проект відповіді передається Департаменту для погодження та подальшої реєстрації управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради (далі – Управління).

У разі потреби термін виконання доручень (резолуцій) міського голови на особистому прийомі може бути продовжено за погодженням з міським головою, про що повідомляється заявнику.

2.10. Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Відповіді на звернення громадян, які подані на особистому прийомі, направляються Управлінням за підписом міського голови.

2.11. Контроль за виконанням доручень (резолуцій), даних на особистому прийомі, здійснюється безпосередньо міським головою за інформацією, яку готують Управління та Департамент у визначені міським головою строки.

3. Організація проведення особистого прийому секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами виконавчого комітету міської ради – директора департаменту забезпечення діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради

3.1. Особистий прийом громадян секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами виконавчого комітету міської ради – директора департаменту забезпечення діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради здійснюється за попереднім записом.

3.2. Запис громадян на особистий прийом посадових осіб міської ради проводиться Департаментом у приймальні громадян міської ради (просп. Дмитра Яворницького, 75).

3.3. Під час проведення запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону, категорія (соціальний стан), зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався, яке було прийнято рішення.

Отримана інформація вноситься до електронного журналу попереднього запису на особистий прийом.

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

3.4. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, працівник Департаменту визначає посадову особу міської ради, до компетенції якої належить розгляд його питання, дату та час прийому відповідно до графіка проведення особистого прийому громадян.

Звернення громадянина реєструється та направляється до виконавчих органів міської ради з метою попереднього розгляду. За результатами попереднього розгляду готується проект відповіді, який направляється до Департаменту не пізніше ніж за три робочі дні до запланованого особистого прийому.

Попередній розгляд звернень громадян у виконавчих органах міської ради проводиться не більше 14 днів.

3.5. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради або звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно у п'ятиденний термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3.6. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу.

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

3.7.1. Повторне звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

3.7.2. Звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

3.7.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

3.8. Забороняється відмова громадянам у записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Про відмову в записі та причини відмови громадянам надаються відповідні роз'яснення.

3.9. Відповіді на звернення громадян на особистий прийом направляються за підписом посадової особи, яка здійснювала особистий прийом.

3.10. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося посадовими особами міської ради, проводиться лише у разі, якщо це питання не було вирішено по суті.

4. Організація та проведення особистих прийомів громадян

4.1. З метою оперативного опрацювання особистих звернень громадян, поважного ставлення до громадян та уважного підходу до розгляду їх питань, забезпечення відкритості та доступності міської ради посадовими особами міської ради, якими проводиться особистий прийом, може бути обмежена кількість громадян, питання яких будуть розглядатися на особистому прийомі, до 25 осіб, за винятком заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів, який згідно з розподілом повноважень організовує та забезпечує виконання чинного законодавства з питань соціального захисту населення, служби у справах дітей, роботи з учасниками антитерористичної операції та внутрішньо переміщеними особами, запис на особистий прийом до якого може бути обмежений кількістю 50 осіб.

4.2. Керівники виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств та закладів, визначені виконавцями відповідно до доручення (резолуції), даного під час особистого прийому, зобов'язані оперативно вжити вичерпних заходів у межах компетенції з метою опрацювання звернень громадян і вирішення питань по суті.

4.3. Не пізніше ніж за два робочі дні до особистого прийому громадян посадовими особами міської ради Департаментом формується реєстр осіб, які будуть прийняті на особистому прийомі відповідної посадової особи міської ради, з переліком порушених ними питань та інформацією про попередній розгляд звернень.

5. Регламент особистого прийому громадян

5.1. Якщо посадова особа міської ради, яка має проводити особистий прийом громадян, відсутня, його здійснює уповноважена нею посадова особа, про що працівники Департаменту повідомляють громадян, які прибули на особистий прийом.

Якщо громадянин не погоджується на проведення особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою міської ради, то він має право записатися на наступний, згідно з графіком, особистий прийом відповідної посадової особи міської ради.

Про уповноваження іншої посадової особи міської ради на проведення особистого прийому складається службова записка на ім'я міського голови. У разі уповноваження іншої посадової особи на проведення особистого прийому міського голови - за дорученням міського голови.

5.2. Посадова особа міської ради, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянами, може залучати до їх розгляду представників виконавчих органів міської ради – фахівців з конкретного питання.

5.3. У приймальні громадян міської ради під час розгляду порушеного заявником питання можуть бути присутні: посадова особа міської ради, яка проводить особистий прийом громадян; заявник, працівники Департаменту, Управління, фахівці виконавчих органів, до повноважень яких належить вирішення порушеного питання; працівник міської ради, відповідальний за інформування громадськості; представник управління правового забезпечення Дніпровської міської ради, інші особи, які запрошені посадовою особою міської ради, що здійснює особистий прийом.

5.4. Під час прийому особлива увага приділяється вирішенню питань, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5.5. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливістю вирішуються під час особистих прийомів.

5.6. Посадові особи міської ради під час особистого прийому громадян розглядають питання по суті, надають згідно з чинним законодавством обґрунтовані роз'яснення та вживають в межах повноважень заходів стосовно вирішення порушених питань.

5.7. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, то воно розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

6. Розгляд питань, порушених на особистому прийомі громадян

6.1. Реєстрація звернень громадян на особистому прийомі здійснюється Управлінням. Облікову картку працівники управління передають виконавцям відповідно до доручення (резолуції), даного під час особистого прийому.

6.2. За дорученням (резолуцією) посадової особи міської ради, яка здійснювала особистий прийом, виконавці, яким доручено розгляд звернення, забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання наданих доручень у термін до 15 календарних днів. У разі потреби термін може бути продовжено до 45 днів за погодженням з посадовою особою міської ради, яка здійснювала особистий прийом, про що повідомляється заявнику.

Згідно з чинним законодавством не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян.

6.3. Відповідальність за виконання та дотримання термінів виконання доручень (резолуцій), даних під час особистих прийомів, несуть особисто керівники виконавчих органів міської ради, які визначені виконавцями. Контроль за виконанням доручень (резолуцій), даних під час особистих прийомів міського голови, по суті здійснюється Департаментом. Контроль за дотриманням термінів виконання доручень (резолуцій) здійснюється Управлінням.

6.4. Інформація про хід виконання доручення (резолуції), даного на особистому прийомі, протягом установленого терміну та результати його розгляду (відповіді) в обов'язковому порядку надаються всіма виконавцями, зазначеними у дорученні. Узагальнює та надає відповідь заявнику виконавець, зазначений у дорученні першим.

6.5. Отримані матеріали (відповіді заявнику) Управління надсилає посадовим особам міської ради, які давали доручення (резолуції), для зняття звернення з контролю, якщо доручення виконано, чи немає необхідності його доопрацювання.

6.6. Усі матеріали стосовно розгляду звернення громадянина, який був на особистому прийомі, надаються Управлінню для формування справи.

Відповідь заявнику надсилається Управлінням.

6.7. Посадовим особам міської ради щомісяця надаються матеріали стосовно результатів розгляду питань громадян, які звернулися на особистий прийом.

Доповідна записка складається із повної інформації стосовно розгляду та вирішення питань громадян у виконавчих органах міської ради.

6.8. 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, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами та доповненнями).

В. О. Директор департаменту з питань місцевого самоврядування, внутрішньої та інформаційної політики Дніпровської міської ради


А. В. Ніделько
О. О. Куцан