



ДНІПРОВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

27.01.2017

№ 33-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 і відповідно до листа управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради від 23.12.2016 вх. № 8/5248:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради (додається).

Керівники виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради, служб міста, голови районних у місті рад здійснюють прийом громадян відповідно до порядків, затверджених згідно з чинним законодавством.

2. Звернути увагу керівництва міської ради на забезпечення неухильного дотримання Порядку (п. 1 цього розпорядження).

3. Управлінню по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради забезпечити створення необхідних організаційних умов для проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами виконавчого комітету міської ради Санжару О. О.

Міський голова

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. A. Filatov', written in a cursive style.

Б. А. Філатов

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

27.01.2017 № 33-р

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 (далі - посадові особи міської ради).

1.2. Посадові особи міської ради, які здійснюють особистий прийом громадян, 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”.

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 Інтернет-порталі міської ради та інформаційній дошці управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради (далі - Управління).

1.5. Організація особистих прийомів громадян посадовими особами міської ради забезпечується працівниками Управління спільно з помічниками посадових осіб, які здійснюють особистий прийом.

1.6. Особистий прийом громадян посадовими особами міської ради проводиться в громадській приймальні міської ради або інших приміщеннях міської ради за адресою: просп. Дмитра Яворницького, 75, м. Дніпро, відповідно до встановленого графіка.

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 громадян до громадської приймальні міської ради на особистий прийом здійснюється за списками.

Не допускаються до громадської приймальні 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 поліція” міської ради.

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

2. Запис громадян на особистий прийом

2.1. Прийом громадян посадовими особами міської ради здійснюється за попереднім записом.

2.2. Запис громадян на прийом до міського голови проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому заступниками міського голови або секретарем міської ради.

2.3. Запис громадян на особистий прийом посадових осіб міської ради проводиться працівниками Управління у приміщенні громадської приймальні міської ради (просп. Дмитра Яворницького, 75).

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. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, працівник Управління зазначає 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 Управління не пізніше як за три робочі дні до запланованого особистого прийому. Отримані матеріали направляються посадовій особі міської ради, яка проводить прийом, для прийняття рішення щодо доцільності розгляду питання громадянина особисто.

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

2.6. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради, відповідальний за прийом працівник Управління пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися для вирішення порушеного питання, надаючи за можливістю допомогу (зазначає адресу, номер телефону тощо).

2.7. 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.

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

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

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

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

2.9. Забороняється відмова громадянам у записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

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

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

Реєстрація таких звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”, в обліковій картці прийому громадян у Дніпровській міській раді (далі - облікова картка) зазначається ознака надходження “Повторно”.

3. Організація та проведення особистих прийомів громадян

3.1. 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 чисельність громадян, питання яких будуть розглядатися на особистому прийомі, до 25 осіб.

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

3.3. Якщо керівник виконавчого органу міської ради не має достатніх повноважень для вирішення порушеного у зверненні питання по суті, звернення опрацьовується разом із заступником міського голови відповідно до розподілу повноважень.

3.4. Не пізніше ніж за два робочі дні до особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, працівниками Управління 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.

4. Регламент особистого прийому громадян

4.1. Якщо посадова особа міської ради, яка має проводити особистий прийом громадян, відсутня, його здійснює уповноважена нею посадова особа, про що працівники Управління 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 подати письмове звернення, що реєструється та опрацьовується згідно із Законом України „Про звернення громадян”, або записатися на наступний, згідно з графіком, особистий прийом відповідною посадовою особою міської ради.

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

4.2. 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.

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

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

4.4. 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.

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

4.6. 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.

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

5. Розгляд питань, порушених на особистому прийомі громадян

5.1. Облікову картку працівники Управління передають виконавцям відповідно до доручення, даного під час особистого прийому.

5.2. За дорученням (резолуцією) посадової особи міської ради, що здійснювала особистий прийом, особи, яким доручено розгляд звернення,

забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання даних доручень (резолуцій) у термін до 15 календарних днів, у разі потреби термін може бути продовжено до 45 днів.

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

5.3. Відповідальність за виконання та дотримання термінів виконання доручень (резолуцій), даних під час особистих прийомів, несуть особисто керівники виконавчих органів міської ради, визначені виконавцями. Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання доручень (резолуцій) здійснюється працівниками Управління.

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

5.5. Отримані матеріали (відповіді заявнику) працівники Управління надсилають посадовим особам міської ради, які давали доручення, для зняття облікової картки з контролю, якщо доручення виконано, чи немає необхідності його доопрацювання.

5.6. Усі матеріали, отримані працівниками Управління, стосовно громадянина, який був на особистому прийомі, формуються у справу.

5.7. Посадовим особам міської ради щоквартально 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.

5.8. 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).

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



О. О. Санжара