



ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ СТАРОКОСТЯНТИНІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

27 грудня 2018 року

Старокостянтинів

№ 416

Про порядок розгляду письмових звернень громадян, організації та проведення особистих прийомів громадян і «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом виконавчого комітету міської влади

На підставі Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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», керуючись п. б ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (додається).

2. Затвердити Порядок організації та проведення особистих прийомів громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (додається).

3. Затвердити Порядок проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (додається).

4. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 13 грудня 2012 року № 557 «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради».

Міський голова

підпис

М. Мельничук

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого комітету
міської ради
27 грудня 2018 року № 416

ПОРЯДОК
розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті
Старокостянтинівської міської ради

1. Розгляд письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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 року № 348.

2. Звернення, що надійшли до виконавчого комітету міської ради поштою або надаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства України, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку реєструються у загальному відділі виконавчого комітету міської ради у день надходження та передаються на розгляд міському голові або заступнику міського голови, який виконує обов'язки міського голови.

3. Міський голова, перший заступник міського голови, заступники міського голови у триденний термін розглядають письмові звернення та дають необхідні доручення із вирішення порушених питань. Відповідальність за додержанням цього терміну покладається на головного спеціаліста загального відділу виконавчого комітету міської ради. У разі порушення вказано терміну спеціаліст інформує завідувача загального відділу виконавчого комітету міської ради про встановлений факт порушення для вжиття заходів реагування.

4. Загальний відділ виконавчого комітету міської ради забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям згідно з резолюціями керівництва виконавчого комітету міської ради.

5. Проект письмової відповіді заявнику за результатами розгляду звернення надається міському голові для підпису з візуванням заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради та керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, яким доручено розгляд звернення та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

У разі, коли доручення дано декільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції або готується один проект письмової відповіді посадовою особою, яка визначається головним виконавцем.

Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику відповідно до вимог чинного законодавства України несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернення.

У випадках невиконання чи неналежного виконання службових обов'язків із розгляду звернень громадян керівники структурних підрозділів, що порушили вимоги чинного законодавства щодо звернень, несуть відповідальність, визначену діючим законодавством України.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, встановлених у виконавчому комітеті міської ради відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», здійснює загальний відділ виконавчого комітету міської ради.

6. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Керуючий справами

підпис

В. Янзюк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету
міської ради

27 грудня 2018 року № 416

ПОРЯДОК

організації та проведення особистих прийомів громадян у
виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради

1. Цей порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому комітеті міської ради.

2. Особистий прийом громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради проводиться головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради згідно з графіком особистого прийому громадян, затвердженим рішенням виконавчого комітету міської ради.

3. Особистий прийом громадян проводиться з 10 год. 00 хв. до 11 год. 00 хв.

4. Вхід громадян до приміщення де проводиться особистий прийом вільний не потребує пред'явлення документів, що посвідчують особу.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради публікується на веб-сайті Старокостянтинівської міської ради.

6. Запис громадян на прийом проводить секретар міського голови у день прийому з 08 год. 00 хв. до 11 год. 00 хв.

Попередній запис не проводиться.

7. Під час особистого прийому громадян разом з ними можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому допускається лише за усною або письмовою згодою громадянина.

При потребі особистий прийом громадян може проводитися в інші дні та час.

8. Секретар міського голови:

1) попередньо вислуховує заявників, які звернулись на особистий прийом до міського голови, з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади зверталися і яке було прийнято рішення, знайомиться з документами, поданими заявниками, оформляє реєстраційно-контрольні картки;

2) встановлює черговість проходження на прийом пільгової категорії населення - Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв

України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

Головний спеціаліст загального відділу виконавчого комітету міської ради:

1) у разі повторних звернень піднімає результати їх попереднього розгляду;

2) при необхідності запрошує на прийом керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради;

3) після закінчення особистого прийому направляє копії реєстраційно-контрольних карток разом із документами згідно з резолюціями керівництва безпосередньо керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем і прийняття у зв'язку з цим відповідних рішень;

4) здійснює систематичний контроль, аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, періодично інформує про це керівництво виконавчого комітету;

5) контролює додержання графіка прийому громадян у виконавчому комітеті міської ради.

9. 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 форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

10. Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

11. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

Коли доручення дано кільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції або готується один проект письмової відповіді посадовою особою, яка визначається головним виконавцем. У разі коли виконавцем надавалась письмова відповідь заявникам за підписом керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входять вирішення порушених у зверненнях питань, вони готують інформацію керівництву міської ради про результати розгляду звернення та про інформування заявника.

12. Якщо особистий прийом громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, секретарем міської ради та керуючим справами виконавчого комітету міської ради не може відбутися за графіком через поважні причини, здійснюється заміна посадової особи відповідно до розподілу обов'язків між міським головою, першим заступником міського голови, секретарем міської ради, заступниками міського

голови, керуючим справами виконавчого комітету міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови.

13. Висвітлення особистих прийомів громадян за участю міського голови, першого заступника міського голови, заступників міського голови, секретаря міської ради та керуючого справами виконавчого комітету міської ради на офіційному веб-сайті виконавчого комітету міської ради здійснює відділ інформаційної діяльності виконавчого комітету міської ради.

14. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Керуючий справами

підпис

В. Янзюк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету
міської ради

27 грудня 2018 року № 416

ПОРЯДОК

проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади»
керівництвом виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради

1. «Гарячі» телефонні лінії «Запитай у влади» проводяться міським головою, першим заступником міського голови, секретарем міської ради, заступниками голови та керуючим справами виконавчого комітету міської ради третього вівторка місяця з 10 год. 00 хв. до 11 год. 00 хв. згідно з графіком, затвердженим рішенням виконавчого комітету міської ради.

2. Відділ інформаційного забезпечення виконавчого комітету міської ради інформує громадян щодо проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» на офіційному веб-сайті виконавчого комітету міської ради.

3. Загальний відділ виконавчого комітету міської ради:

1) здійснює облік телефонних звернень громадян;
2) за дорученням керівництва забезпечує направлення звернень, поданих під час «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради та підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем;

3) забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом.

4. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, отриманих під час «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», надання відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

5. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, відповідь заявникам дає кожен виконавець у межах своєї компетенції або готується один проект письмової відповіді посадовою особою, яка визначається головним виконавцем. У разі коли виконавцем надавалась письмова відповідь заявникам за підписом керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради та інших органів, яким доручено розгляд звернень, та до повноважень яких входять вирішення порушених у зверненнях питань, вони готують інформацію керівництву міської ради про результати розгляду звернення та про інформування заявника.

6. Рішення про зняття з контролю звернень, отриманих на «гарячій» телефонній лінії «Запитай у влади», приймають посадові особи, які безпосередньо її проводили, шляхом накладання резолюції «До справи» на інформації про результати розгляду звернення.

7. Використання та обробка персональних даних, одержаних для виконання вимог цього порядку, здійснюється відповідно до вимог Закону

України «Про захист персональних даних».

Керуючий справами

підпис

В. Янзюк