



СТАРОКОСТЯНТИНІВСЬКА МІСЬКА РАДА ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

12 травня 2022 року

м. Старокостянтинів

№ 135

Про порядок розгляду звернень
громадян у виконавчому комітеті
Старокостянтинівської міської
ради

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 пунктом б статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити:

- 1) Порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (додається);
- 2) Порядок організації та проведення особистих прийомів громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (додається);
- 3) Порядок проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету (додається);
- 4) Порядок проведення «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 25 липня 2019 року № 236 «Про порядок розгляду письмових звернень громадян, організації та проведення особистих прийомів громадян і «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом

виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради».

Міський голова

підпис

Микола МЕЛЬНИЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету
міської ради

12 травня 2022 року № 135

Порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради

1. Розгляд письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (далі - виконавчий комітет) 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, з використанням мережі «Інтернет», засобів електронного зв'язку, реєструються в загальному відділі виконавчого комітету міської ради (далі - загальний відділ) у день надходження та передаються через секретаря міського голови на розгляд міському голові або посадовій особі, яка виконує його обов'язки.

3. Міський голова або посадова особа, яка виконує його обов'язки, розглядає письмові звернення та дає необхідні доручення із вирішення порушених питань.

Секретар міського голови повертає звернення із визначеними письмовими дорученнями у терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян», загальному відділу.

4. Загальний відділ забезпечує направлення звернень відповідальним виконавцям згідно з резолюціями міського голови або посадової особи, яка виконує його обов'язки.

5. Проект письмової відповіді заявнику за результатами розгляду звернення готується за підписом міського голови (посадової особи, яка виконує його обов'язки) структурним підрозділом виконавчого комітету міської ради (далі - структурний підрозділ), якому дано доручення із вирішення порушених у зверненні питань.

У разі, коли доручення дано декільком керівникам структурних підрозділів, комунальних підприємств, установ, організацій незалежно від форм

власності, вони готують інформацію про розгляд звернення в межах своєї компетенції за своїм підписом та надають її головному виконавцю (секретарю міської ради, першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі – перший заступник міського голови), заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі - заступники міського голови), керуючому справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - керуючий справами), які зазначені в резолюції першими) або міському голові. Головний виконавець або міський голова (посадова особа, яка виконує його обов'язки) визначають особу, яка узагальнить інформацію та підготує проєкт письмової відповіді заявнику за підписом міського голови (посадової особи, яка виконує його обов'язки).

Проєкт відповіді заявнику візується її автором, керівником структурного підрозділу, якому доручено розгляд звернення та до повноважень якого входить вирішення порушених у зверненні питань, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами згідно з розподілом обов'язків.

Контроль за виконанням термінів розгляду звернень, встановлених у виконавчому комітеті відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», здійснює сектор роботи зі зверненнями громадян загального відділу 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
виконавчого комітету

Старокостянтинівської міської ради

підпис

Наталія ШАБЕЛЬНИК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету
міської ради

12 травня 2022 року № 135

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 Старокостянтинівської міської ради (далі - виконавчий комітет).

2. Особистий прийом громадян у виконавчому комітеті проводиться міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі - перший заступник міського голови), заступниками міського голови питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі - заступники міського голови), керуючим справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - керуючий справами) у їх кабінетах згідно з графіком особистого прийому громадян, затвердженим рішенням виконавчого комітету.

При потребі особистий прийом громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради може проводитися і інші дні та час.

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

4. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами публікується на вебсайті виконавчого комітету та розміщується в приміщенні міської ради в доступному для огляду місці.

5. Запис громадян на особистий прийом міським головою проводить секретар міського голови в день прийому з 08 год. 00 хв.

Попередній запис на прийом міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами не проводиться.

6. 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.

7. У разі необхідності працівники загального та юридичного відділів виконавчого комітету міської ради ознайомлюють під час прийому міського голову з матеріалами попередніх звернень, співбесіди із заявниками.

8. Секретар міського голови:

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

2) у разі повторних звернень інформує про це сектор роботи зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради;

3) при потребі запрошує на прийом керівників структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради (далі - структурні підрозділи);

4) забезпечує черговість проходження заявників;

5) 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»;

б) після закінчення особистого прийому реєстраційно-контрольні картки віддає працівникам сектору роботи зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради.

Працівники сектору роботи зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради:

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

2) після закінчення особистого прийому громадян міським головою реєструють реєстраційно-контрольні картки та направляють їх копії разом із документами згідно з резолюцією безпосередньо керівникам структурних підрозділів, комунальних підприємств, підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем і прийняття у зв'язку з цим відповідних рішень;

3) здійснюють контроль за дотриманням виконавцями термінів розгляду звернень, що надійшли на особистому прийомі міським головою, аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі керівництвом виконавчого комітету міської ради;

4) контролюють додержання графіка особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради.

9. Звернення громадян на особистому прийомі міським головою реєструються відповідно до 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.

10. Секретар міської ради, перший заступник міського голови та заступниками міського голови, керуючий справами персонально ведуть журнал обліку особистого прийому громадян, дають доручення щодо розгляду звернень громадян, які надішли на особистому прийомі, керівникам структурних підрозділів, здійснюють контроль за дотриманням виконавцями термінів розгляду звернень.

Керівництво Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету щомісячно до 25 числа надає сектору роботи зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради інформацію про особистий прийом громадян для її узагальнення.

11. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

12. Посадові особи, яким доручено розгляд звернення, забезпечують його своєчасний та якісний розгляд і надання відповіді заявнику.

Проект письмової відповіді заявнику за результатами розгляду звернення готується за підписом посадової особи, яка проводила особистий прийом громадян, структурним підрозділом, якому дано доручення із вирішення порушених у зверненні питань.

У разі, коли доручення дано декільком керівникам структурних підрозділів, комунальних підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, вони готують інформацію про розгляд звернення в межах своєї компетенції за своїм підписом на ім'я посадової особи, яка доручила їм розгляд звернення.

Посадова особа, яка проводила особистий прийом громадян, визначає особу, яка узагальнить інформацію та підготує проєкт письмової відповіді заявнику.

Проект відповіді заявнику за підписом міського голови візується її автором, керівником структурного підрозділу, якому доручено розгляд звернення та до повноважень якого входить вирішення порушених у зверненні питань, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами згідно з розподілом обов'язків.

13. У разі, якщо особистий прийом громадян міським головою, секретарем

міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами не може відбутися за графіком через поважні причини, може здійснюватися заміна посадової особи відповідно до розподілу обов'язків між міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами, затвердженого розпорядженням міського голови.

14. Висвітлення особистих прийомів громадян за участю міського голови, секретаря міської ради, першого заступника міського голови, заступників міського голови, керуючого справами на офіційному вебсайті виконавчого комітету міської ради здійснює відділ інформаційного забезпечення виконавчого комітету міської ради.

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

Керуючий справами
виконавчого комітету

Старокостянтинівської міської ради

підпис

Наталія ШАБЕЛЬНИК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету
міської ради

12 травня 2022 року № 135

Порядок проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету

1. Цей порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого виїзного прийому громадян керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету.

2. Особисті виїзні прийоми громадян у Старокостянтинівській міській раді та її виконавчому комітеті проводяться міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі - перший заступник міського голови), заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі - заступники міського голови), керуючим справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - керуючий справами) згідно з графіком особистого виїзного прийому громадян, затвердженим рішенням виконавчого комітету міської ради.

При потребі особисті виїзні прийоми громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради можуть проводитися в інші дні.

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

4. Старости старостинських округів, де заплановано проведення особистого виїзного прийому:

1) разом із загальним відділом виконавчого комітету міської ради доводять до відома жителів населених пунктів Старокостянтинівської міської територіальної громади інформацію щодо днів, часу та місця проведення прийому;

2) виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення особистого виїзного прийому.

Загальний відділ виконавчого комітету міської ради:

1) готує (при потребі) для керівництва Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету статистично-аналітичні дані щодо звернень, які

надходять від жителів населених пунктів Старокостянтинівської міської територіальної громади, де планується проведення прийому;

2) організовує запис громадян на прийом та реєструє отримані на прийомі звернення, контролює дотримання термінів їх розгляду та надання відповідей заявникам;

3) інформує міського голову про дотримання графіка проведення особистих виїзних прийомів керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету та періодично готує аналітичні матеріали про стан проведеної роботи у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради.

5. Звернення громадян на особистому виїзному прийомі керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету реєструються відповідно до 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.

6. Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

7. Посадові особи, яким доручено розгляд звернення, забезпечують його своєчасний та якісний розгляд і надання відповіді заявнику.

Проект письмової відповіді заявнику за результатами розгляду звернення готується за підписом посадової особи, яка проводила особистий виїзний прийом громадян, структурним підрозділом виконавчого комітету міської ради (далі - структурний підрозділ), якому дано доручення із вирішення порушених у зверненні питань.

У разі, коли доручення дано декільком керівникам структурних підрозділів, комунальних підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, вони готують інформацію про розгляд звернення в межах своєї компетенції за своїм підписом на ім'я посадової особи, яка доручила їм розгляд звернення. Посадова особа, яка проводила особистий виїзний прийом громадян, визначає особу, яка узагальнить інформацію та підготує проект письмової відповіді заявнику.

Проект відповіді заявнику за підписом міського голову візується її автором, керівником структурного підрозділу, якому доручено розгляд звернення та до повноважень якого входить вирішення порушених у зверненні питань, секретарем міської ради, першим заступником міського голову, заступниками міського голову, керуючим справами згідно з розподілом обов'язків.

8. У разі, якщо особистий виїзний прийом громадян міським головою,

секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами не може відбутися за графіком через поважні причини, здійснюється заміна посадової особи відповідно до розподілу обов'язків між міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами, затвердженого розпорядженням міського голови.

9. Висвітлення особистих виїзних прийомів громадян за участю міського голови, секретаря міської ради, першого заступника міського голови, заступників міського голови, керуючого справами на офіційному вебсайті виконавчого комітету міської ради здійснює відділ інформаційного забезпечення виконавчого комітету міської ради.

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

Керуючий справами
виконавчого комітету
Старокостянтинівської міської ради

підпис Наталія ШАБЕЛЬНИК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету
міської ради

12 травня 2022 року № 135

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

1. «Гарячі» телефонні лінії «Запитай у влади» проводяться міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради та керуючим справами виконавчого комітету Старокостянтинівської 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», а також здійснює їх висвітлення на офіційному вебсайті виконавчого комітету міської ради.

3. Сектор роботи зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради:

1) здійснює облік телефонних звернень громадян;

2) за дорученням керівництва Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету забезпечує направлення звернень, які надійшли під час «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», безпосередньо керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради (далі - структурний підрозділ), комунальних підприємств, підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить вирішення проблем;

3) забезпечує контроль за виконанням доручень, даних керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету.

4. Посадові особи, яким доручено розгляд звернень, отриманих під час «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади», забезпечують їх своєчасний та якісний розгляд і надання відповіді заявнику.

Проект письмової відповіді заявнику за результатами розгляду звернення готується структурним підрозділом за підписом посадової особи, яка проводила «гарячу» телефонну лінію.

У разі, коли доручення дано декільком керівникам структурних

підрозділів, комунальних підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, вони готують інформацію про розгляд звернення в межах своєї компетенції за своїм підписом на ім'я посадової особи, яка доручила їм розгляд звернення. Посадова особа, яка проводила телефонну лінію, визначає особу, яка узагальнить інформацію та підготує проєкт письмової відповіді заявнику.

Проєкт відповіді заявнику за підписом міського голови візується її автором, керівником структурного підрозділу, якому доручено розгляд звернення та до повноважень якого входить вирішення порушених у зверненні питань, секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради, керуючим справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради згідно з розподілом обов'язків.

5. 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.

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

Керуючий справами
виконавчого комітету

Старокостянтинівської міської ради

підпис

Наталія ШАБЕЛЬНИК