



ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ СТАРОКОСТЯНТИНІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

25 липня 2019 року

Старокостянтинів

№ 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

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», відповідно до розпорядження міського голови від 05 липня 2019 року № 105/2019-рк «Про надання частини чергової відпустки Мельничуку М.С. та надання права першого підпису Богачуку В.В.», керуючись п. б ст. 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 «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» керівництвом виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (додається).

2. Визнати такими, що втратили чинність, пункти 1-3 рішення виконавчого комітету міської ради від 27 грудня 2018 року № 416 «Про порядок розгляду письмових звернень громадян, організації та проведення особистих прийомів громадян і «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади»

керівництвом виконавчого комітету міської ради».

Перший заступник
міського голови

підпис

В. Богачук

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення виконавчого
комітету міської ради
від 25 липня 2019 року № 236

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 поштою, з використанням мережі «Інтернет», засобів електронного зв'язку, реєструються у загальному відділі виконавчого комітету 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 виконавчого комітету.

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

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

У разі, коли доручення дано декільком керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету, комунальних підприємств міста, установ, організацій незалежно від форм власності, вони готують інформацію про розгляд звернення у межах своєї компетенції за своїм підписом та надають її головному виконавцю (секретарю міської ради, першому заступнику міського голови,

заступникам міського голови, керуючому справами виконавчого комітету, 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). На підпис міському голові може подаватися проєкт письмової відповіді заявнику, спільно підготовлений декількома структурними підрозділами виконавчого комітету.

Проєкт відповіді заявнику візується її автором, керівником структурного підрозділу виконавчого комітету, 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 виконавчого комітету згідно з розподілом обов'язків.

Контроль за виконанням термінів розгляду звернень, встановлених у виконавчому комітеті відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», здійснює головний спеціаліст загального відділу виконавчого комітету.

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
від 25 липня 2019 року № 236

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 Старокостянтинівській комітеті міської ради (далі – виконавчий комітет).

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

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

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

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

6. Запис громадян на особистий прийом міським головою проводить секретар міського голови у 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 виконавчого комітету 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.

8. У разі необхідності працівники загального та юридично-житлового

Продовження додатка

відділів виконавчого комітету ознайомлюють під час прийому міського голову з матеріалами попередніх звернень, співбесіди із заявниками.

9. Секретар міського голови:

1) попередньо вислуховує заявників, які звернулися 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 звертався і яке було прийнято рішення, знайомиться з документами, поданими заявниками, оформляє реєстраційно – контрольні картки;

2) у разі повторних звернень інформує про це головного спеціаліста загального відділу;

3) при необхідності запрошує на прийом керівників структурних підрозділів виконавчого комітету;

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»;

6) після закінчення особистого прийому реєстраційно-контрольні картки видає головному спеціалісту загального відділу виконавчого комітету.

Головний спеціаліст загального відділу виконавчого комітету:

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

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

3) здійснює контроль за дотриманням виконавцями термінів розгляду звернень, аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, періодично інформує про це керівництво виконавчого комітету;

4) контролює додержання графіка прийому громадян у виконавчому комітеті.

10. 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

Продовження додатка

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

11. Секретар міської ради, перший заступник міського голови та заступники міського голови, керуючий справами виконавчого комітету персонально ведуть журнал обліку особистого прийому громадян.

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

13. Посадові особи, яким доручено розгляд звернень, забезпечують їх 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 виконавчого комітету, комунальних підприємств міста, установ, організацій незалежно від форм власності, вони готують інформацію про розгляд звернення у 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 проект письмової відповіді заявнику.

Проект відповіді заявнику за підписом міського голови візується її автором, керівником структурного підрозділу виконавчого комітету, 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 виконавчого комітету згідно з розподілом обов'язків.

14. У разі, якщо особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконавчого комітету не може відбутися за графіком через поважні причини, здійснюється заміна посадової особи відповідно до розподілу обов'язків між міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючим справами виконавчого комітету міської ради, затвердженого розпорядженням міського голови.

15. Висвітлення особистих прийомів громадян за участю міського голови, секретаря міської ради, першого заступника міського голови, заступників

Продовження додатка

міського голови, керуючого справами виконавчого комітету міської ради на офіційному вебсайті виконавчого комітету міської ради здійснює відділ інформаційного забезпечення виконавчого комітету.

16. 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
від 25 липня 2019 року № 236

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

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

3. Загальний відділ виконавчого комітету міської ради:

1) здійснює облік телефонних звернень громадян;

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

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

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 виконавчого комітету, комунальних підприємств міста, установ, організацій незалежно від форм власності, вони готують інформацію про розгляд звернення у межах своєї компетенції за своїм підписом на ім'я посадової особи, яка доручила їм розгляд звернення. Міський голова, секретар міської ради, перший заступник міського голови, заступники міського голови, керуючий

справами виконавчого комітету міської ради визначають особу, яка узагальнить інформацію та підготує проєкт письмової відповіді заявнику. На підпис міському голові може подаватися проєкт письмової відповіді заявнику, спільно підготовлений декількома структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради.

Проєкт відповіді заявнику за підписом міського голови візується її автором, керівником структурного підрозділу виконавчого комітету, 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 виконавчого комітету згідно з розподілом обов'язків.

5. Рішення про зняття з контролю звернень, отриманих під час проведення «гарячої» телефонної 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

підпис

В. Янзюк