

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

розпорядженням міського голови  
від 12.01.2016 № 06/02-04

## **ПОЛОЖЕННЯ**

*про організацію розгляду письмових звернень громадян в міській раді,  
порядок особистого прийому громадян керівництвом міської ради*

### **I. Організація розгляду письмових звернень громадян в міській раді**

1.1. Розгляд письмових звернень громадян в міській раді здійснюється відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, 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 14.04.1997 року № 348.

1.2. Після реєстрації головним спеціалістом загального відділу міської ради письмові звернення передаються на розгляд міському голові. Порушені у зверненнях питання за резолюцією голови розглядають працівники міської ради відповідно до розподілу обов’язків, а у разі необхідності – постійні комісії міської ради.

1.3. На письмове звернення заявнику обов’язково надається письмова відповідь. Якщо звернення знаходиться в стадії розгляду і остаточне рішення по ньому ще не прийнято, то заявнику надається проміжна відповідь за підписом міського голови чи особи, яка виконує його обов’язки.

1.4. Звернення, що потребують подання інформації про результати розгляду до Адміністрації Президента України, Апарату Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та інших органів влади вищого рівня, беруться на контроль загальним відділом виконавчого органу міської ради. Інформації до цих державних органів готують перший заступник та заступник міського голови відповідно до розподілу обов’язків за підписом міського голови.

1.5. Відповідальність за вчасний розгляд звернень відповідно до вимог чинного законодавства несуть посадові особи виконавчого органу міської ради, яким доручено розгляд звернень.

1.6. Звернення, в яких порушені питання, що не належать до повноважень міської ради, відповідно до законодавства надсилаються за належністю до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, незалежно від форм власності, об’єднань громадян. Про результати розгляду звернень у встановлені законом терміни вищезазначені органи повідомляють заявника та інформують міську раду.

1.7. Загальний відділ виконавчого органу міської ради забезпечує:

– надсилання звернень громадян виконавцям за резолюціями керівництва міської ради відповідно до п. 3.5 “Робота зі зверненнями громадян” Інструкції з діловодства у виконавчому органі міської ради, затвердженої рішенням виконавчого комітету міської ради від 25.01.2012 р. № 3;

– інформування громадян про результати розгляду їх звернень.

### **II. Порядок особистого прийому громадян керівництвом міської ради**

2.1. Особистий прийом громадян в міській раді та її виконавчих органах здійснюється відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, законів України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР “Про звернення громадян” та від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР

"Про місцеве самоврядування в Україні", Указу Президента України від 7 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", Регламенту виконавчого комітету Бурштинської міської ради, інших нормативних актів.

2.2. Усний прийом громадян з особистих питань в міській раді проводиться в адміністративному приміщенні міської ради та здійснюється відповідно до графіка, що затверджується відповідним розпорядженням міського голови.

2.3. Усний прийом громадян з особистих питань у самостійних відділах /з статусом юридичної особи/проводиться керівниками виключно по питаннях, що відносяться до їх функціональних повноважень, затверджених відповідним розпорядженням міського голови в приміщеннях, де вони розташовані.

2.4. Вхід громадян до адміністративного будинку міської ради та самостійних відділів на усний прийом є вільним і не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.

2.5. Усний прийом громадян з особистих питань проводиться міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючою справами виконкому, керівниками самостійних відділів згідно реєстрації виключно по питаннях, що відносяться до їх функціональних повноважень, затверджених відповідним розпорядженням міського голови.

2.6. До участі у проведенні усного прийому громадян з особистих питань керівництвом міської ради можуть залучатися керівники (працівники) відділів та управлінь міської ради, міських установ та організацій.

2.7. Проведення особистого прийому громадян керівниками відділів міської ради (з статусом юридичної особи) здійснюється у визначені дні та години, відповідно до графіка та в порядку, визначеному керівниками цих підрозділів.

2.8. Інформація про графік та порядок усного прийому громадян з особистих питань керівництвом міської ради публікуються в засобах масової інформації, розміщується на офіційному веб-сайті міської ради і на інформаційному стенді адміністративного приміщення на другому поверсі міської ради.

2.9. Запис на особистий прийом до міського голови проводиться секретарем керівника загального відділу міської ради.

2.10. Під час запису громадян на особистий прийом відповідальним працівником з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами особисто для обґрунтування свого звернення, заповнюється картка особистого прийому встановленого звірця.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не відносяться до змісту звернення.

Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані цією особою.

2.11. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

визнані судом недієздатними при наявності такої інформації (стаття 8 Закону України "Про звернення громадян");

стосовно яких прийнято рішення про припинення розгляду звернень (стаття 8 Закону України "Про звернення громадян");

які оскаржують рішення загальних зборів акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності тощо, судів а також рішення вищих державних органів (стаття 16 Закону України "Про звернення громадян");

звернення яких знаходяться в стадії розгляду і остаточне рішення по них ще не прийнято;

при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також із зверненнями, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.12. У разі повторного звернення громадянина на особистий прийом відповідальним працівником вивчаються архівні матеріали з порушеного питання та готується їх підбірка.

2.13. Список громадян на особистий прийом до міського голови із зазначенням прізвища, ім'я по батькові, змісту порушуваних питань подається міському голові в день прийому.

### **III. Розгляд звернень на особистому прийомі громадян**

3.1. Секретар керівника забезпечує:

позачерговий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, осіб, які мають заслуги перед Батьківщиною, учасників АТО та членів їх сімей, громадян з обмеженими фізичними можливостями та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

інформування осіб, які записалися на особистий прийом, про перенесення з поважних причин часу чи дня прийому громадян.

3.2. Секретар керівника під час особистого усного прийому громадян реєструє усні звернення у відповідному журналі.

3.3. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні як їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, так і особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами (за бажанням останніх).

3.4. Для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань, може залучити до їх з'ясування працівників відповідних структурних підрозділів міської ради або одержати від них матеріали та потрібну інформацію, що необхідні для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина.

3.5. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом допускаються виключно за участі їхніх законних представників.

3.6. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

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

3.7. Діловодство за зверненнями громадян на особистому прийомі проводиться 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 форми власності, в засобах масової інформації затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 та Регламентом виконкому міської ради.



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

розпорядженням міського голови

від 12.01.2016 № 06/02-04**ГРАФІК**  
**прийому громадян з особистих питань керівництвом міської ради**

<b>Посада, прізвище, ім'я, по батькові</b>	<b>Дні прийому</b>	<b>Години прийому</b>
Міський голова <b>Джура Роксолана Олександрівна</b>	понеділок-п'ятниця	з 8.00 год. – 17.15 год.
Секретар ради <b>Рибчук Богдан Богданович</b>	середа	з 10.00 год. – 16.00 год.
Перший заступник міського голови <b>Гулик Володимир Романович</b>	середа	з 10.00 год. – 16.00 год.
Заступник міського голови <b>Кицела Надія Юліанівна</b>	вівторок	з 10.00 год. – 16.00 год.
Керуюча справами виконкому <b>Видай Світлана Олександрівна</b>	четвер	з 10.00 год. – 16.00 год.