

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого комітету
Андрушівської міської ради
21 травня 2021 р. № 135

**Положення
про порядок розгляду звернень громадян
у Андрушівській міській раді**

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Андрушівській міській раді та її виконавчих органах.

2. Це Положення розроблено згідно з 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», актів Уряду щодо розгляду звернень громадян, постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 «Про затвердження 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» (далі — Інструкція), постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», іншими нормативно-правовими актами з питань звернень громадян.

3. Розгляд звернень у Андрушівській міській раді та її виконавчих органах є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів

діловодства у порядку, встановленому Інструкцією, і покладається на спеціально призначених посадових осіб, що організують роботу зі зверненнями громадян.

8. Основні терміни, що вживаються у цьому Положенні:

1) Звернення — це викладені в усній чи письмовій формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

2) Пропозиція (зауваження) — звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

3) Заява (клопотання) — звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання — письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

4) Скарга — звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій.

9. Особливою формою колективного звернення громадян до органу місцевого самоврядування є електронна петиція.

10. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим.

1) Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

2) Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

11. Звернення громадян розглядаються відповідно до розподілу обов'язків між головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету, секретарем виконавчого комітету. Працівники загального відділу визначають та передають звернення для накладання резолюції згідно відповідно до розподілу обов'язків між головою, секретарем ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету, секретарем виконавчого комітету.

II. Організація роботи з усними зверненнями громадян

1. Організація особистого прийому громадян.

1) Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» керівники та інші посадові особи органів місцевого самоврядування зобов'язані проводити особистий прийом громадян відповідно до графіку особистого прийому громадян у Андрушівській міській раді.

2) Графік особистого прийому громадян затверджується міським головою.

3) Графік прийому вивіщується в приміщенні Андрушівської міської ради, оприлюднюється у засобах масової інформації та розміщується на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради.

4) Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється щодня з 8-00 до 12-00 та з 13-00 до 17 – 00, крім вихідних днів спеціалістом I-ї категорії (секретарем керівника) загального відділу апарату Андрушівської міської ради та її виконавчого комітету. Завершується запис за один день до передбаченої графіком дати особистого прийому.

5) Громадянин може записатися на особистий прийом особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому відповідно до чинного законодавства порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.

6) Для запису на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представлення інтересів інших осіб — документи, що підтверджують відповідні повноваження.

Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Другої світової війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», проводиться першочергово у дні прийому згідно з графіком.

7) Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень.

8) З метою підтримки оперативного зв'язку з громадянами, які виявили бажання записатися або записані на особистий прийом, своєчасного доведення до них необхідної інформації, за згодою цієї особи, може бути з'ясовано їх контактні номери телефонів. Не допускається з'ясування про особу громадянина відомостей, що не стосуються його звернення.

9) Під час запису на особистий прийом громадянин (його представник) надає за особистим підписом письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться, та копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань.

10) Якщо громадянин знає, до кого із керівництва чи посадових осіб Андрушівської міської ради він хоче потрапити, йому повідомляють про дату й час прийому відповідно до графіку особистого прийому громадян.

11) Якщо громадянин не знає, яка особа в Андрушівській міській раді зможе вирішити його питання, то після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, йому повідомляється про особу, до компетенції якої згідно із розподілом обов'язків належить розгляд порушеного питання, дату й час прийому відповідно до графіку особистого прийому громадян.

12) Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Андрушівської міської ради, йому надаються роз'яснення, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися для його вирішення, при цьому громадянину, за можливістю, надається допомога (вказуються адреса, номер телефону тощо).

13) Крім можливості громадян записатись на особистий прийом до міського голови згідно із графіком особистого прийому, запис громадян на прийом до міського голови проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому іншими керівниками Андрушівської міської ради згідно із розподілом обов'язків.

14) За відсутності з поважних причин міського голови, який має проводити особистий прийом, його, за можливістю, може провести особа, до компетенції якої згідно із розподілом обов'язків відносяться порушені питання або інша уповноважена ним посадова особа, про що спеціаліст І-ї категорії (секретар керівника) загального відділу повідомляє громадянам, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою Андрушівської міської ради він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний згідно із графіком особистий прийом.

15) У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому самому порядку, що і письмове звернення.

16) Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

17) Якщо громадянин звертається до Андрушівської міської ради повторно, з'ясовується, до кого він уже звертався і яке рішення було прийнято. При цьому перевіряються попередні звернення, матеріали розгляд/, висновки, довідки, відповіді осіб, які розглядали питання раніше, і якщо питання не вирішено по суті, дані заявника та суть його питання вносяться до списку громадян, які бажають звернутися до міського голови на особистому прийомі.

18) Запис на особистий прийом не проводиться у разі:

- звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в Андрушівській міській раді;

- звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного ст. 17 Закону України «Про звернення громадян»;

- звернення особи, визнаної судом недієздатною;

- у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до повноважень ради та її виконавчих органів.

2. Повноваження спеціаліста I-ї категорії (секретаря керівника) загального відділу:

1) Складає список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом до міського голови.

2) Повідомляє громадянина про день і час особистого прийому міського голови за телефоном або письмово.

3) Веде журнал особистого прийому громадян, записує зі слів заявника короткий зміст усних заяв.

4) Усі звернення на особистому прийомі громадян реєструються відповідно до Інструкції посадовими особами загального відділу. Зокрема, при реєстрації усних звернень, поданих громадянами на особистому прийомі, у журналі обліку особистого прийому громадян здійснюється введення таких елементів: дата прийому, прізвище, ім'я, по-батькові, посада особи, що приймає; прізвище, ім'я, по-батькові, адреса, категорія заявника; порушені питання – короткий зміст, індекси; прізвище, ім'я, по-батькові виконавця, зміст доручення, термін виконання, наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця.

5) Забезпечує першочерговий прийом осіб згідно з чинним законодавством України.

б) Усі звернення на особистому прийомі громадян реєструються.

III. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. Письмове звернення — це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

Письмові звернення можуть бути:

індивідуальні — звернення, що подані окремою особою;

колективні — звернення, що подані групою осіб;

повторні:

а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;

б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в Андрушівській міській раді;

в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;

г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі розглянуті питання, підняті в попередньому зверненні;

дублетні — це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина

(або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до Андрушівської міської ради для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

анонімні — письмові звернення, не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, за якими неможливо встановити авторство.

Працівники загального відділу перевіряють наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»; визначають суть, характер і короткий зміст звернення; перевіряють, чи є воно повторним або дублетним; реєструють у журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян прізвище, ім'я, по-батькові заявника, місце проживання.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире або рисою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина — формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку «КО». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку «Б/П»;

друга частина — порядковий реєстраційний номер, що формується під час реєстрації звернення громадянина, громадян.

2. Реєстраційний індекс та дата реєстрації проставляються у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

3. Робиться позначка «Повторно», якщо звернення є таким, та додають особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставлять штамп «Особливий Контроль».

4. На вимогу особи, яка подала письмове звернення, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа і така копія (другий примірник) повертається громадянину.

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у загальному відділі здійснюються у день надходження.

6. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати – героїня» розглядаються першочергово.

7. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у ст. 5 Закону

України «Про звернення громадян», повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні відділу.

8. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

9. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень Андрушівської міської ради, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до ради, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

10. У журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян працівником загального відділу робиться запис про дату надходження звернень до відділу. Звернення передаються працівникам відділу для опрацювання.

11. Працівники загального відділу визначають і передають письмові звернення для накладання резолюції керівнику та направляють їх розгляд відповідним виконавцям. Заносять до журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян резолюції.

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян, в яких реєструються всі звернення громадян, що надходять до Андрушівської міської ради, є внутрішніми документами, що використовуються виключно в межах його апарату та заповнюються шляхом заповнення таких елементів: порядковий номер, дата надходження та реєстраційний індекс звернення; прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання, категорія, соціальний стан заявника; контроль; вид звернення, форма та ознака надходження, порушені питання – короткий зміст, індекси; резолюції, виконавець, термін виконання; дата виконання, результат розгляду питання, контрольні відмітки.

12. Контролю за вирішенням питань, що зазначені у зверненнях громадян, підлягають:

листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;

листи, в резолюції по яких указано конкретні завдання та терміни.

13. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на загальний відділ.

14. Працівники загального відділу отримують від виконавця інформацію щодо розгляду питання (у т. ч. відповідь заявнику), проставляють відмітку в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян із зазначенням дати надходження відповіді до відділу та всі матеріали формують у справу.

15. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

16. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі

(головному виконавцю) не пізніше ніж за 3 дні до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

17. Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до Андрушівської міської ради приймає міський голова, яким установлений первинний контроль, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених ст. 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом Андрушівської міської ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом із питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

Особливою формою письмового звернення є електронне звернення, яке приймається на електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

IV. Порядок розгляду електронних петицій

1. Електронна петиція оприлюднюється на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради протягом 2 робочих днів з дня надсилання її автором (ініціатором). Для створення електронної петиції її автор (ініціатор) заповнює спеціальну форму на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради. В електронній петиції має бути викладено суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти.

Електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини.

Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор (ініціатор) електронної петиції.

2. У разі невідповідності електронної петиції встановленим вимогам оприлюднення такої петиції не здійснюється, про що повідомляється автору (ініціатору) не пізніше 2 робочих днів.

3. Дата оприлюднення електронної петиції на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради є датою початку збору підписів на її підтримку.

4. Андрушівська міська рада зобов'язується забезпечити: безпеку доступу та користування інформаційно-телекомунікаційною системою, за допомогою якої здійснюється збір підписів; електронну реєстрацію громадян для підписання петиції; недопущення автоматичного введення інформації, у тому числі підписання електронної петиції, без участі громадянина; фіксацію дати і часу оприлюднення електронної петиції та підписання її громадянином.

5. Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

6. Кількість підписів громадян на підтримку електронної петиції до Андрушівської міської ради та строк збору підписів визначається Статутом Андрушівської міської ради.

7. Інформація про початок розгляду електронної петиції, яка в установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради не пізніше як через 3 робочі дні після набрання необхідної кількості підписів на підтримку петиції.

8. Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше 10 робочих днів із дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

9. Якщо електронна петиція містить клопотання про її розгляд на громадських слуханнях територіальної громади, автор (ініціатор) петиції має право представити електронну петицію на таких слуханнях. У такому разі строк розгляду електронної петиції продовжується на строк, необхідний для проведення відповідних слухань.

10. У відповіді на електронну петицію повідомляється про результати розгляду порушених у ній питань із відповідним обґрунтуванням.

11. Відповідь на електронну петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на офіційному веб-сайті Андрушівської міської ради, а також надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) електронної петиції.

12. У разі визнання за доцільне викладені в електронній петиції пропозиції можуть реалізовуватися органом, якому вона адресована, шляхом прийняття з питань, віднесених до його компетенції, відповідного рішення.

13. Інформація про кількість підписів, одержаних на підтримку електронної петиції, та строки їх збору зберігається не менше трьох років із дня оприлюднення петиції.

V. Вирішення питань, що порушені у зверненнях громадян, і надання відповідей заявникам

1. За результатами розгляду звернення готується і надається інформація міському голові та проєкт відповіді заявнику.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

2. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику покладається на осіб, які розглядають звернення.

3. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявникам надані вичерпні відповіді. Не допускається визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

4. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні перший або адреса якого вказана.

5. Після закінчення розгляду звернення сформована в установленому порядку справа зберігається згідно відповідних термінів у загальному відділі за територіальним і алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або надходження додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців. Загальний відділ може надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні відділу, в інших випадках — тільки окремі копії документів.

6. Працівники відділу за першою вимогою заявника надають йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

7. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, депутатів обласної та міської рад розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законами України «Про статус народного депутата України» та «Про статус депутатів місцевих рад».

VI. Виїзні прийоми громадян

1. Виїзні прийоми громадян здійснюються посадовими особами Андрушівської міської ради згідно із графіком виїзного прийому громадян, затвердженим розпорядженням міського голови.

2. Старости, керівники підприємств чи організацій, на базі яких

заплановано проведення виїзного прийому:

доводять через ЗМІ до відома населення інформацію щодо днів і годин прийому;

організують попередній запис громадян на виїзний прийом;

виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

3. Спеціаліст I-ї категорії (секретар керівника) загального відділу :

веде журнал особистого прийому громадян;

на другий день після проведення виїзного прийому опрацьовує звернення, по яких надані роз'яснення по суті порушених питань, звернення, що потребують реєстрації та контролю за наданими керівництвом міської ради дорученнями.

забезпечує передачу звернень, що подані на виїзному прийомі, безпосередньо тій установі, організації, відомству, у віданні яких знаходиться вирішення проблеми, згідно з резолюцією посадової особи, яка проводила прийом громадян;

контролює додержання графіка виїзних прийомів, готує звіти про організацію прийому громадян;

VII. Узагальнення та аналіз письмових (електронних) і усних звернень громадян

1. Письмові (електронні) та усні звернення громадян, а також зауваження, які в них містяться, систематично, але не менше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються загальним відділом, що організовує роботу зі зверненнями громадян, з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи ради.

При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів влади вищого рівня, виявляти найбільш гострі, суспільно значущі проблеми, вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення та інформувати про кількість позитивно вирішених питань.

2. Визначення результату розгляду звернення є обов'язковим та ключовим моментом його виконання.

1) Звернення вирішено позитивно, якщо порушене у зверненні питання вирішене в повному обсязі.

2) Надано роз'яснення — до цієї категорії належать звернення, в яких громадяни просять надати роз'яснення, а також ті, що на час розгляду з обґрунтованих підстав у межах нормативно-правових актів, фінансування вирішити позитивно немає можливості та за наслідками їх розгляду громадянам надані мотивовані вичерпні роз'яснення.

3) Відмовлено у задоволенні — це якщо за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано).

3. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на дотримання термінів розгляду звернень, повноту відповіді, недопущення випадків формального підходу при вирішенні питань, порушених у зверненнях.

При виявленні порушень принципово вирішувати питання про персональну відповідальність посадових осіб, з вини яких вони допущені.

VIII. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

1. Посадові особи, які розглядають звернення громадян, зобов'язані уважно вивчити їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали та направляти своїх працівників на місця для перевірки фактів, викладених у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати та усувати причини, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству України.

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

3. У разі задоволення скарги рада чи посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу ради, і втрачений за цей час заробіток.

4. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

5. Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями ради чи посадової особи при розгляді скарги.

Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

6. Витрати, зроблені радою у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.
