18.08.2023 № 186-Р

**Про порядок організації та проведення**

**прийому громадян з особистих питань**

**та прийомів громадян керівництвом**

**виконавчого комітету Кременчуцької**

**міської ради Кременчуцького району**

**Полтавської області у позаробочий час**

**за місцем роботи та проживання громадян**

Для забезпечення виконання вимог законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу 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», з метою створення належних умов прийому громадян, забезпечення своєчасного та якісного розгляду їх звернень, керуючись ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити Порядок організації та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області (додаток 1).

2. Затвердити Порядок організації та проведення прийомів громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян (додаток 2).

3. Розпорядження міського голови від 11.10.2019 № 387-Р «Про порядок організації та проведення прийому громадян з особистих питань та прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян» вважати таким, що втратило чинність.

4. Оприлюднити розпорядження відповідно до вимог законодавства.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами виконкому міської ради Шаповалова Р.В.

**Міський голова Віталій МАЛЕЦЬКИЙ**

**Додаток 1**

**до розпорядження міського голови**

18.08.2023 № 186-Р

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області.

2. Посадові особи виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами.

3. Прийом громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області проводиться щоденно, крім вихідних і святкових днів у приміщенні управління по роботі зі зверненнями громадян (площа Перемоги, 2) згідно з затвердженим графіком.

4. Особистий прийом громадян проводиться з питань, вирішення яких належить до повноважень Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та її виконавчого комітету.

5.  Особистий прийом громадян проводиться за попереднім записом, який здійснює відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за розподілом посадових обов’язків у робочий час за телефонним номером 098-988-31-33.

6. У випадках перенесення прийому з поважних причин відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету

Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області своєчасно інформує громадян про дату та час, на який перенесено прийом по телефону, або у інший спосіб, зручний для громадянина.

7. Список громадян на особистий прийом до міського голови із зазначенням прізвища, ім’я та по батькові, змісту порушуваних питань готується напередодні дня прийому.

8. Керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області проводиться першочерговий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, осіб, інших осіб, які мають заслуги перед Батьківщиною, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», громадян з обмеженими фізичними можливостями.

9. Інформація про порядок прийому, графік прийому громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області публікується на офіційному веб-порталі Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету.

10. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до керівництва виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області з’ясовується прізвище, ім’я та по батькові громадянина, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб та органів місцевого самоврядування він звертався раніше і яке було прийняте по ньому рішення, визначається посадова особа чи орган державної влади, до компетенції яких належить вирішення питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх звернень, здійснюється запис на особистий прийом або надаються відповідні роз’яснення стосовно шляхів подальшого їх вирішення.

Не допускається з’ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються змісту його звернення.

Запис на прийом здійснюється лише за умови особистого звернення. Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог законодавства.

11. У разі повторного звернення громадянина вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з’ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз’яснення та можлива допомога.

12. Повторний особистий прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, проводиться у разі, коли питання, порушене у попередньому зверненні, не було вирішене по суті.

13. Під час проведення прийому громадян з особистих питань можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянам.

14. Особам, які не перебувають у родинних або юридично-значимих відносинах з особами, які звернулися на особистому прийомі, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

15. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв’язання поставлених громадянином питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних виконавчих органів Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області або одержувати від них необхідну інформацію.

16. У разі, коли порушене питання вирішити на особистому прийомі неможливо через його складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти суть звернення у формі письмової заяви.

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

Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

17. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

- які відмовилися повідомити відповідальному працівнику, що проводить запис, інформацію, зазначену в пункті 10 цього Порядку;

- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- при порушенні терміну подання скарги до органу вищого рівня (стаття 17 Закону України «Про звернення громадян»);

- визнані судом недієздатними (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- які оскаржують рішення загальних зборів членів колективних підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також рішення вищих державних органів (стаття 16 Закону України «Про звернення громадян»).

Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, то в цьому випадку відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян надає роз’яснення щодо шляхів їх вирішення по суті, із зазначенням органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, куди в подальшому необхідно звернутися заявникові.

У разі виникнення непорозумінь із заявником відповідальний працівник погоджує свої подальші дії з начальником управління по роботі зі зверненнями громадян.

18. У заявника можуть бути витребувані його документи, що засвідчують особу, наявність пільг або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи. Відсутність такого документа згідно з вимогами статті 5 Закону України «Про звернення громадян» може бути підставою для відмови в прийомі.

19. Для прийому громадян відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян готує списки осіб, які записалися на особистий прийом, картки заявників особистого прийому, добірку матеріалів, якщо заявники по цьому ж питанню зверталися раніше у виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області, а також іншу довідкову інформацію.

20. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості вирішуються під час особистого прийому. Посадова особа, яка проводить прийом громадян, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції за результатами розгляду має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу і повідомити заявника про порядок і термін виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- прийняти письмову заяву або скаргу (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити заявнику причини неможливості розв’язання питань під час особистого прийому та подальший порядок і термін розгляду його звернення.

22. Діловодство за зверненнями громадян на прийомі громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області 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 форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із внесеними змінами) та інструкції з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, затвердженої рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 12.03.2021 № 316.

**Керуючий справами**

**виконкому міської ради Руслан ШАПОВАЛОВ**

**Начальник управління по роботі зі**

**зверненнями громадян виконавчого**

**комітету Кременчуцької міської**

**ради Кременчуцького району**

**Полтавської області Олеся РАЗУМНА**

**Додаток 2**

**до розпорядження міського голови**

18.08.2023 № 186-Р

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення прийомів громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян**

1. Секретар міської ради, перший заступник міського голови, заступники міського голови, керуючий справами виконкому міської ради здійснюють прийоми громадян з особистих питань у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян відповідно до законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в України», Указу 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».

2. Управління по роботі із зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області розробляє і затверджує в установленому порядку графіки прийомів громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян.

3. Графіки прийому громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян розміщуються на офіційному веб-порталі Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету та у приміщенні управління по роботі зі зверненнями громадян.

4. Прийом громадян з особистих питань у позаробочий час за місцем їх роботи та проживання проводиться згідно з розробленими графіками у визначені дні і години в приміщеннях контакт-центрів Автозаводської та Крюківської районних адміністрацій та у приміщеннях комунальних закладів міста, облаштованих укриттями, про що громадяни повідомляються шляхом розміщення відповідних оголошень за 2-3 дні до його проведення.

У випадках відміни прийому з поважних причин відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області своєчасно інформує відповідальних осіб або спеціалістів по роботі з населенням Автозаводської та Крюківської районних адміністрацій для подальшого інформування громадян про дату та час наступного прийому секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому міської ради.

5. Запис громадян на прийом здійснює відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області безпосередньо перед початком прийому в контакт-центрах.

6. Громадяни зобов’язані в усній чи письмовій формі, телефоном або іншим зручним для них способом повідомити відповідальному працівнику своє прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону, суть пропозиції, заяви чи скарги. Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до законодавства. При собі заявнику потрібно мати документ, якій засвідчує особу, а також документи, якими обґрунтовується суть порушеного у зверненні питання.

7. Відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян всебічно вивчає питання, з яким громадянин має намір звернутися до керівництва виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, здійснює запис на прийом або надає відповідні роз’яснення стосовно шляхів подальшого вирішення питання.

8. Посадова особа, яка здійснює прийом громадян з особистих питань за місцем їх роботи та проживання, для забезпечення кваліфікованого розв’язання поставлених громадянином питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, або одержувати від них необхідну інформацію.

9. Під час проведення прийомів громадян з особистих питань за місцем їх роботи та проживання відповідальним працівником управління по роботі зі зверненнями громадян забезпечується позачерговий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», громадян з обмеженими фізичними можливостями.

10. Запису на прийом з особистих питань за місцем роботи та проживання не підлягають громадяни:

- які відмовилися повідомити відповідальному працівнику, що проводить запис, інформацію, зазначену в пункті 6 цього Порядку;

- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- при порушенні терміну подання скарги до органу вищого рівня (стаття 17 Закону України «Про звернення громадян»);

- особи, визнані судом недієздатними (стаття 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- які оскаржують рішення загальних зборів членів колективних підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також рішення вищих державних органів (стаття 16 Закону України «Про звернення громадян»).

Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, то в цьому випадку посадова особа, яка здійснює особистий прийом громадян або відповідальний працівник управління по роботі зі зверненнями громадян надає роз’яснення щодо шляхів їх вирішення по суті, із зазначенням органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, куди в подальшому необхідно звернутися заявникові.

11. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості, вирішуються під час особистого прийому. Посадова особа, яка проводить особистий прийом громадян за місцем їх роботи та проживання, керується законодавчими та іншими нормативними актами і за результатами розгляду в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень: задовольнити прохання чи вимогу і повідомити заявника про порядок і термін виконання прийнятого рішення, відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення, запропонувати подати письмову заяву або скаргу (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачу причини неможливості розв’язання питань під час особистого прийому та подальший порядок і термін розгляду його звернення.

12. Оформлені картки наступного дня після прийому громадян за місцем їх роботи та проживання передаються в управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області для їх подальшого опрацювання та направлення на розгляд відповідно до змісту резолюції.

13. Діловодство за зверненнями громадян на прийомі громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за місцем роботи та проживання громадян 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 форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із внесеними змінами) та інструкції з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, затвердженої рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 12.03.2021 № 316.

**Керуючий справами**

**виконкому міської ради Руслан ШАПОВАЛОВ**

**Начальник управління по роботі зі**

**зверненнями громадян виконавчого**

**комітету Кременчуцької міської**

**ради Кременчуцького району**

**Полтавської області Олеся РАЗУМНА**