**20.06.2025 №162-Р**

**Про Порядок організації та проведення**

**прийому громадян з особистих питань**

**керівництвом виконавчого комітету**

**Кременчуцької міської ради**

**Кременчуцького району**

**Полтавської області**

Для забезпечення виконання вимог законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні» 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 (додається).

2. Розпорядження міського голови від 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» вважати таким, що втратило чинність.

3. Оприлюднити розпорядження відповідно до вимог законодавства.

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

**Міський голова Віталій МАЛЕЦЬКИЙ**

**Додаток**

**до розпорядження міського голови**

**20.06.2025 №162-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 (далі – міської ради), які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», рішеннями міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови та цим Порядком.

3. Прийом громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області відбувається у приміщенні управління по роботі зі зверненнями громадян (площа Перемоги, 2) згідно з затвердженим графіком. У разі оголошення сигналу повітряної тривоги проведення прийому продовжується в укритті.

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 у виконавчому комітеті міської ради проводиться міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому міської ради згідно з графіками особистого прийому, затвердженими міським головою.

6. Особистий прийом громадян, які мають встановлені законодавством пільги, проводиться міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому міської ради в першочерговому порядку.

7. 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 (далі – управління по роботі зі зверненнями громадян) згідно з розподілом посадових обов’язків у робочий час за телефонним номером 098-988-31-33.8.

8. Попередній запис громадян на особистий прийом до міського голови проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому міської ради згідно із розподілом обов’язків.

9. 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.

10. Кількість осіб, записаних на прийом до секретаря міської ради, першого заступника міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконкому міської ради, як, правило, становить не більше 10 осіб, до міського голови – не більше 20 осіб.

11. Запис на прийом до секретаря міської ради, першого заступника міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконкому міської ради припиняється за 2 робочих дні до дати прийому, до міського голови – за 3 робочих дні до дати прийому або раніше у випадку перевищення кількості осіб, записаних на прийом, визначеної п. 10 цього Порядку.

12. Список громадян на особистий прийом до міського голови із зазначенням прізвища, ім’я та по батькові, змісту порушених питань готується не пізніше, ніж за 2 робочі дні до прийому*.*

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

14. 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.

15. Вхід громадян до приміщення виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області регламентується рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 04.04.2024 № 765 «Про затвердження Порядку здійснення пропускного режиму в приміщенні виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області з використанням системи контролю і управління доступом (СКУД)».

За день до проведення прийому відповідальним працівником управління по роботі зі зверненнями громадян на ім’я керуючого справами виконкому міської ради надається список зареєстрованих осіб. У день прийому відповідальний працівник адміністративно-господарського відділу виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області здійснює видачу тимчасових перепусток відповідно до складеного переліку.

16. Під час проведення особистого прийому разом з громадянином може бути присутній його представник, повноваження якого оформлені у встановленому законом порядку, та/або особи, які перебувають з ним у родинних відносинах і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

17. Особистий прийом припиняється у разі, якщо громадянин на особистому прийомі:

- вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їх посадових осіб;

- закликає до ліквідації незалежності України, зміни конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;

- вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

- посягає на права і свободи людини, здоров’я громадян;

- перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння;

- має явні ознаки психічного розладу;

- вчиняє інші дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок.

18. 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 та одержувати від них необхідну інформацію.

19. 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.

20. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

- які відмовилися повідомити відповідальному працівнику, що проводить запис, інформацію, зазначену в пункті 14 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»);

- письмове звернення яких із того ж самого питання, що і звернення на прийом, знаходиться на розгляді у виконавчих органах Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області;

- питання яких не належать до повноважень виконавчого комітету.

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.

21. Для забезпечення належного та об’єктивного розгляду порушених під час особистого прийомі питань заявник може надати документи, які стосуються суті порушеного питання (наприклад, посвідчують особу, підтверджують наявність статусу та /або пільг, сприяють більш ширшому розгляду звернення).

22. Для забезпечення належної організації 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 Кременчуцького району Полтавської області, а також іншу довідкову інформацію.

23. 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.

24. 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**