ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження міського голови
06.05. 2021 № 114 рр

П О Р Я Д О К
проведення особистого та виїзного прийомів громадян, телефонного зв'язку з населенням «пряма лінія» керівними посадовими особами Часовоярської міської ради та її виконавчих органів

І. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України від 02.10.96 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» із внесеними до нього змінами, Указу 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», 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 14.04.97 № 348 із внесеними до неї змінами (далі – Інструкція), і визначає основні вимоги до організації, проведення особистого і виїзного прийомів громадян (далі – прийоми), телефонного зв'язку «пряма лінія» (далі – «пряма лінія») з населенням керівними посадовими особами Часовоярської міської ради та її виконавчих органів.

1.2. Питання організації проведення прийомів, «прямої лінії», оформлення доручень, контроль за строками розгляду звернень, виконанням доручень покладаються на загальний відділ Часовоярської міської ради (далі – Відділ).

1.3. Прийоми та «пряма лінія» керівними посадовими особами Часовоярської міської ради, старостою Калинівського старостинського округу Часовоярської міської територіальної громади (далі Часовоярська міська ТГ) проводяться згідно з графіками, які готуються Відділом та затверджуються щорічно розпорядженням міського голови.

1.4. Графіки прийомів та «прямої лінії» розміщуються на веб-сайті Часовоярської міської ради, на інформаційних стендах у адмінприміщеннях Часовоярської міської ради, в т.ч. розташованих на території Калинівського старостинського округу Часовоярської міської ТГ.

Оголошення про прийоми, «пряму лінію» забезпечує Відділ.

1.5. Проведення прийомів Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєне почесне звання України «Мати-героїня», учасників

антитерористичної операції, операції об’єднаних сил проводиться першочергово.

1.6. Облік та реєстрація звернень, контроль за термінами розгляду, дорученнями, наданими під час прийомів, «прямих ліній», здійснюється Відділом та відповідальними за роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах Часовоярської міської ради за допомогою програмного забезпечення або у журналах відповідно до вимог Інструкції.

1.7. Інформування населення Часовоярської міської ТГ про результати прийомів, «прямих ліній» систематично здійснює Відділ шляхом розміщення інформації на веб-сайті Часовоярської міської ради.

2. Порядок проведення особистого прийому громадян

2.1. Особистий прийом громадян керівними посадовими особами Часовоярської міської ради проводиться в службових кабінетах адмінбудівлі Часовоярської міської ради, старостою Калинівського старостинського округу – в адмінбудівлі Калинівського старостинського округу.

2.2. Вхід громадян до адмінбудівлі міської ради, розташованої за адресою: м. Часів Яр, вул. Цілинників, 1 (у робочі дні з 08.00 до 12.00 та з 12.48 до 17.00 (у п’ятницю – до 16.00) вільний і не потребує оформлення перепустки.

2.3. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими заявниками. Присутність сторонніх осіб, окрім запрошених на прийом або залучених для розгляду порушених заявниками питань, під час проведення особистого прийому громадян забороняється.

2.4. Особистий прийом міського голови проводиться за попереднім записом, який здійснюється спеціалістом Відділу з 08.00 до 10.00 в день прийому міського голови.

2.5. Особистий прийом громадян секретарем Часовоярської міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому Часовоярської міської ради, старостою здійснюється без попереднього запису. Для забезпечення кваліфікованого розгляду порушених заявниками питань можуть залучатися посадові особи виконавчих органів Часовоярської міської ради, підприємств, установ, закладів Часовоярської міської ТГ.

2.6. Регламент особистого прийому на спілкування з громадянином складає не більше ніж 10 хвилин, про що повідомляється громадянину до початку прийому спеціалістами Відділу.

2.7. Запис на особистий прийом проводиться у картці обліку

особистого прийому, яка заповнюється згідно з документами, що посвідчують особу громадянина. У разі повторного звернення громадянина до картки додаються справи його попередніх звернень.

2.8. Під час запису спеціаліст Відділу з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, зміст питання, наявність попередніх звернень.

2.9. Запис на прийом до керівників виконавчих органів Часовоярської міської ради, старости здійснюється ними самостійно у відповідних журналах, оформлених згідно з Інструкцією.

3. Порядок проведення виїзних прийомів громадян

3.1. Організацію проведення виїзних прийомів громадян, інформування населення про їх проведення забезпечує Відділ.

3.2. Створення відповідних умов для виїзного прийому забезпечує староста або керівники підприємств, установ, закладів, в приміщенні яких заплановано проведення прийому.

3.3. Староста, керівники виконавчих органів Часовоярської міської ради, підприємств, установ, закладів Часовоярської міської ТГ перед виїзним прийомом міського голови передають до Відділу актуальну проблематику питань мікрорайону міста, села, селища, де планується проведення прийому, та пропозиції щодо їх вирішення. Відділ узагальнює інформацію для міського голови, формує список запрошених для участі у прийомі та забезпечує їх явку.

3.4. На виїзних прийомах громадян міського голови, заступників міського голови запис на прийом здійснюється в день прийому спеціалістом Відділу.

4. Порядок проведення телефонного зв'язку з населенням «пряма лінія» керівними посадовими особами Часовоярської міської ради та її виконавчих органів

2.1. Прямий телефонний зв'язок з населенням «пряма лінія» проводиться безпосередньо міським головою та його заступниками згідно з затвердженим графіком в їх робочих кабінетах за адресою: м. Часів Яр, вул. Цілинників, 1. У разі відсутності посадової особи з поважних причин (хвороба, відпустка, відрядження), її замінює посадова особа, затверджена графіком взаємозамінності.

2.2. Звернення громадян, що надходять на «пряму лінію» до міського голови та його заступників, оформлюються у день їх надходження на картках обліку у відповідності до відомостей, які громадяни повідомляють про себе, з обов'язковим зазначенням їх номерів телефонів.

2.3. Організацію проведення телефонного зв'язку з населенням «пряма лінія», оформлення доручень та контроль за станом виконання доручень міського голови та його заступників за результатами спілкування з громадянами, здійснюють працівники Відділу.

3. Розгляд звернень, що надійшли під час особистого та виїзного прийомів, телефонного зв’язку з населенням «пряма лінія»

3.1. Після бесіди з громадянином, ознайомлення з його документами посадова особа, яка вела прийом, «пряму лінію», може приймати наступні рішення:

3.1.1. Вирішити позитивно питання, порушене під час прийому; у таких випадках, за згодою заявника, письмова відповідь йому не надається.

3.1.2. Надати роз’яснення по суті питання заявника згідно з чинним законодавством. У випадку, коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не дається, про що робиться відмітка у картці «надані усні роз’яснення згідно із законом України «Про звернення громадян».

3.1.3. Відмовити у вирішенні питання. При цьому надається доручення виконавцю про підготовку письмової відповіді заявнику, де повідомляються мотивовані причини відмови з посиланням на правові акти та порядок оскарження рішення.

3.1.4. Визначити відповідального виконавця та доручити йому розгляд порушеного питання. Про результати розгляду виконавець готує заявникові письмову відповідь.

3.1.5. Надати доручення переслати звернення за належністю на підставі статті 7 Закону України «Про звернення громадян» відповідному органу чи посадовій особі, якщо вирішення питання, порушеного у зверненні, не належить до повноважень Часовоярської міської ради та її виконавчих органів, та повідомити про це заявника.

3.2. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на прийомі або під час «прямої лінії» неможливо через складність та необхідність додаткового вивчення, громадянинові може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово.

3.3. Письмова відповідь заявнику надається згідно з Порядком розгляду письмових звернень громадян у Часовоярській міській раді та її виконавчих органах, затвердженим відповідним розпорядженням міського голови.

Порядок проведення особистого та виїзного прийомів громадян, телефонного зв’язку з населенням «пряма лінія» керівними посадовими особами Часовоярської міської ради та її виконавчих органів розроблено загальним відділом Часовоярської міської ради.

Начальник загального відділу
Часовоярської міської ради М. Черкасова

Керуючий справами виконкому
Часовоярської міської ради К. Шкурат