**Порядок розгляду письмових звернень громадян в виконавчому комітеті Тростянецької селищної ради**

**І. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок  розроблено у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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».

1.2. Порядок встановлює єдиний для виконавчого комітету Тростянецької селищної ради та її самостійних управлінь та відділів порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду  письмових звернень громадян та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, виконанням доручень керівних працівників виконавчого комітету селищної ради та власних зобов’язань виконавців стосовно розв’язання порушених у цих зверненнях питань, наданням письмових відповідей заявникам.

1.3. Реєстрація, облік та контроль за розглядом письмових звернень громадян, адресованих виконавчому комітету селищної ради, здійснюється загальним відділом виконавчого комітету селищної ради відповідно до вимог 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 змінами).

**ІІ. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян**

2.1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою або надійшли через органи влади вищого рівня, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій, приймаються загальним відділом виконавчого комітету селищної ради.

2.2. Письмові звернення, передані громадянами особисто або через уповноважених  осіб, чиї повноваження оформлені у встановленому законом порядку, приймаються працівниками загального відділу виконавчого комітету селищноїї ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

2.3. Приймаються звернення у робочі дні з 8.00 до 16.00 в загальному відділі виконавчого комітету селищної ради.

2.4. Не розглядаються звернення громадян, оформлені без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян». Вказане рішення приймає  начальник загального відділу селищної ради, про що письмово повідомляється громадянинові.

2.5. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються у день їх надходження у журналах, класифікуються за характеристикою звернень і основними питаннями працівниками загального відділу виконавчого комітету селищної ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

2.6. Письмові звернення, надіслані на адресу загального відділу виконавчого комітету селищної ради, розглядаються його начальником у межах наданих йому повноважень та згідно з компетенцією відділу у відповідності до вимог статей 5, 7, 8, 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.7. На вимогу громадянина, який подав звернення до виконавчого комітету селищної ради, на першому аркуші копії звернення (у разі її наявності) проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянинові.

2.8. На письмовому зверненні, переданому громадянином особисто або через уповноважену ним особу, поруч з реєстраційним штампом робиться позначка «ПЕРЕДАНО ОСОБИСТО» або «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОВНОВАЖЕНУ ОСОБУ».

2.9. На першому аркуші письмового звернення та в журналі реєстрації звернень робиться позначка «ПОВТОРНО» (у разі, якщо звернення надійшло повторно) та «КОНТРОЛЬ», коли необхідно повідомити іншу організацію або отримати інформацію від виконавців стосовно вжитих заходів.

**ІІІ. Розгляд звернень керівними працівниками селищної ради**

3.1. Письмові звернення, в яких порушені питання, що належать до повноважень виконавчого комітету селищної ради, передаються загальним відділом виконавчого комітету  селищної ради на розгляд селищному голові, а у разі його відсутності секретарю селищної ради або заступнику селищного голови, на якого покладено виконання обов’язків селищного голови.

3.2. Особисто селищним головою розглядаються письмові звернення:

3.2.1. Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та осіб, віднесених до категорії інвалідів ВВВ, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”.

3.2.2. Направлені на розгляд до виконавчого комітету селищної ради за дорученнями  Президента України, Прем’єр-міністра України, керівних працівників облдержадміністрації та обласної ради.

3.2.3. Про запис на особистий прийом до селищного голови (з метою визначення доцільності особистого втручання).

3.2.4. Від  одного і того ж громадянина з одного і того ж питання (повторні), якщо вказане звернення вирішено по суті під час розгляду попереднього звернення (за поданням заступника селищного голови, який його розглядав з метою припинення подальшого розгляду такого звернення).

 3.3. Письмові звернення приймають на розгляд керівні працівники виконавчого комітету Тростянецької селищної ради особисто та у дводенний строк повертають разом з відповідними дорученнями до загального відділу виконавчого комітету Тростянецької селищної ради , про що на зворотньому боці робиться відповідний запис.

3.4. Керівні працівники виконавчого комітету Тростянецької селищної ради при розгляді звернень громадян зобов’язані об’єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви і скарги, не допускаючи безпідставної передачі їх для розгляду іншим органам.

3.5. У разі необхідності, керівні працівники виконавчого комітету Тростянецької селищної ради можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання, організовувати комісійний розгляд, виїзд на місце, надавати письмові доручення виконавцям з числа начальників самостійних управлінь та відділів селищної ради до компетенції яких входить вирішення порушених питань, залучати до розгляду керівників підприємств, організацій, установ громади, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, Національної поліції.

3.6. Кожний громадянин має право на своє прохання бути запрошеним на засідання комісії виконавчого комітету Тростянецької селищної ради з питань розгляду звернень громадян стосовно порушених ним у заявах чи скаргах питань або отримати мотивовану відповідь про обмеження його доступу до відповідної інформації, а також інші права, передбачені ст.18 Закону України «Про звернення громадян».

3.7. На підставі ст.20 Закону України «Про звернення громадян» керівними працівниками виконавчого комітету селищної ради встановлюються наступні строки розгляду звернень громадян, про що повідомляється особі, яка подала звернення:

- невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня отримання, якщо вирішення питання не потребує додаткового вивчання;

-  не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження;

-  до 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання було неможливо.

**ІV. Контроль за дотриманням термінів, виконанням доручень та зобов’язань щодо розгляду звернень громадян**

4.1. Безпосередній контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян здійснює загальний відділ виконавчого комітету селищної ради на підставі отриманих від виконавців відповідей та банку реєстраційних даних.

4.2. Звернення, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозицій, заяв і скарг.

4.3. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають ті керівні працівники виконавчого комітету селищноїї ради, які приймали рішення про постановку на контроль. В цьому випадку їм для розгляду надається весь пакет документів за кожним конкретним зверненням для вирішення питання про зняття з контролю. У випадку подовження терміну розгляду звернень громадян – інформація передається керівникові для ознайомлення, погодження продовження терміну та/або надання додаткового доручення, копія якого  направляється виконавцю.

4.4. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку  справа зберігається у загальному відділі виконавчого комітету селищної ради. Кожна контрольна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів. Забороняється підшивати до справ невирішені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

4.5. За дорученнями керівних працівників виконавчого комітету селищної ради  проводяться комісійні обстеження на місці достовірності наданих органами місцевого самоврядування, самостійними управліннями та відділами селищноїї ради інформацій щодо розгляду окремих звернень громадян, які перебували на контролі.

**V. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам**

5.1. Виконавці за зверненнями громадян зобов’язані письмово повідомляти громадянина про результати перевірки його письмового звернення і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою - повинні роз’яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

5.2. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший  з них повинен підготувати згідно з резолюцією керівного працівника виконавчого комітету селищної ради узагальнену відповідь або її проект заявнику та проект інформації органу влади вищого рівня, яким встановлено контроль за зверненням. При цьому інші виконавці в обов’язковому порядку інформують виконавчий комітет селищної ради та за три дні до настання контрольного терміну надають їх для опрацювання першому виконавцю, про що інформують загальний відділ виконавчого комітету селищної ради.

5.3. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету селищної ради,  надається за підписом того керівного працівника виконавчого комітету селищної ради, який розглядав звернення, чи особи, яка виконує його обов’язки, або  за його дорученням за підписом керівних працівників виконавчого комітету селищної ради , яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

5.4. Своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам забезпечують виконавці, визначені згідно з резолюціями керівних працівників виконавчого комітету селищної ради. Контроль за підготовкою інформації про розгляд звернень громадян органам вищого рівня та відповідей на них заявникам здійснюють працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради.

5.5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам несуть виконавці, визначені згідно з резолюціями керівних працівників селищної ради. Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян органам влади вищого рівня та відповідей на них заявникам здійснює загальний відділ селищної ради.

5.6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа виконавчого комітету селищної ради, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов’язана забезпечити своєчасне і реальне виконання прийнятого рішення, а у разі визнання скарги обґрунтованою – негайно, в межах повноважень, вжити заходів щодо поновлення порушених прав чи інтересів громадян.

5.7. Звернення в виконавчому комітеті селищної ради вважаються вирішеними, якщо порушені в них питання розглянуті, по ним вжиті всі можливі заходи і заявникам надані вичерпні відповіді.

5.8. Підписані керівними працівниками виконавчого комітету селищної ради інформації органам влади вищого рівня щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до загального відділу виконавчого комітету селищної ради у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення по реєстру.

5.9. Одночасно з наданням відповідей заявникам, які звернулися на «Урядову гарячу лінію» та до органів влади вищого рівня, виконавці направляють окрім паперової відповіді,  відповідь в електронному або сканованому вигляді до загального відділу виконавчого комітету для подальшого направлення відповіді до органу вищого рівня.

 Керуючий справами(секретар) Н.Вдовиченко

виконавчого комітету селищної ради

**Порядок організації проведення особистих прийомів,   виїзних прийомів громадян та телефонного зв’язку з населенням «Пряма лінія» з питань, що  належать до компетенції Тростянецької селищної ради та її виконавчого комітету**

**І. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок  розроблено у відповідності до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу», Постанови Кабінету Міністрів України від  24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», 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» і визначає основні вимоги до організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги (далі – особи), особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв’язку з населенням  «Пряма лінія» з питань, що належать до компетенції селищної ради (далі – прийоми).

1.2. Прийоми проводяться у відповідності до функціонального розподілу обов’язків між працівниками виконавчого комітету селищної ради,  відповідальними за забезпечення  прийомів (надалі – відповідальні працівники виконавчого комітету селищної ради), в порядку черговості громадян. Прийоми Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників антитерористичної операції  проводяться першочергово.

1.3. Облік та реєстрація усних звернень осіб та громадян проводиться загальним відділом виконавчого комітету селищної ради відповідно до вимог 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 змінами), Порядку роботи громадської приймальні з надання безоплатної первинної допомоги, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 21.09.2011 № 3047/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22.09.2011 за № 1114/19852 (із змінами).

1.4. Прийоми, за виключенням виїзних, здійснюються у Громадській приймальні виконавчого комітету селищної ради в установлені графіком  прийомів дні та години. Отримані на прийомах звернення централізовано реєструються на реєстраційно-контрольних картках та обліковуються за допомогою електронно-обчислювальної техніки працівниками загального відділу виконавчого комітету селищної ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

У графіках, окрім прізвища, імені, по батькові, посади відповідальних працівників самостійних управлінь та відділів селищної ради та часу проведення прийомів, зазначається перелік структурних підрозділів виконавчого комітету селищної ради які беруть участь у прийомах та мають право проводити їх у разі відсутності перших:

1.4.1. Відповідальні працівники виконавчого комітету селищної ради для забезпечення кваліфікованого роз’яснення питань, порушених особами та громадянами, можуть залучати до їх розгляду посадових осіб самостійних управлінь та відділів селищної ради, підприємств, організацій, установ, а також представників органів місцевого самоврядування, прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ, Національної поліції, ДФС, ДСНС.

1.4.2. Під час проведення прийомів можуть бути присутні  представники осіб та громадян, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку.

1.5. Графіки прийомів затверджуються щорічно розпорядженням селищного голови. Контроль за їх дотриманням здійснюють  працівники загального відділу виконавчого комітет селищної ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

1.6. Населення громади систематично інформується про порядок, графіки, підсумки  прийомів, як на сторінках засобів масової інформації так і на офіційному веб-сайті селищної ради,  а також шляхом наочного розміщення на інформаційних стендах виконавчого комітету селищної ради.

1.7. У разі, якщо вирішити порушені особами або громадянами в усному зверненні питання безпосередньо на прийомах неможливо через складність та/або необхідність додаткового вивчення, їм може бути запропоновано викласти суть питань у письмовому вигляді. Така заява розглядатиметься у тому ж порядку, що й письмове звернення.

**ІІ. Порядок організації проведення особистого прийому громадян селищним головою**

2.1. Запис громадян на особистий прийом до селищного голови здійснюється працівниками загального відділу виконавчого комітету селищної ради в день прийому з 8.00 до 11.00 згідно з документами, що посвідчують особу громадянина.

2.2. Особисті прийоми громадян селищним головою відвідують лише ті особи, які були  записані. Присутність сторонніх осіб забороняється.

2.3. Організацію проведення особистих прийомів селищного голови, оформлення карток обліку, оформлення доручень за результатами прийомів, контроль за їх виконанням забезпечують працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради.

2.4. Регламент особистого прийому селищного голови обмежено двома годинами (не більше ніж 15 хвилин на спілкування з кожним громадянином, про що їм до початку прийому усно повідомляється працівниками загального відділу виконавчого комітету селищної ради, на яких покладені відповідні обов’язки).

2.5. У разі, якщо особистий прийом громадян селищним головою не може відбутися через поважні причини, він може бути або перенесений на інший день та  час, або проведений  секретарем селищної ради або заступником селищного голови, на якого покладено виконання обов’язків селищного голови.

**ІІІ. Порядок організації проведення особистих прийомів громадян заступниками селищного голови , начальниками управлінь та відділів селищної ради**

3.1.  Особисті прийоми заступниками селищного голови , начальниками самостійних управлінь та відділів селищної ради здійснюються згідно з затвердженим графіком, без попереднього запису.

3.2. Запис на особисті прийоми до заступників селищного голови, начальників управлінь та відділів селищної ради здійснюється у день їх прийому на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, працівниками загального відділу виконавчого комітету селищної ради та відповідальними за роботу зі зверненнями громадян в управліннях та відділах відповідно.

3.3. Організацію проведення особистих прийомів заступниками селищного голови , начальниками управлінь та відділів селищної ради, оформлення  доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради та відповідальними за роботу зі зверненнями громадян в управліннях та відділах відповідно.

3.4. Контроль за станом виконання доручень заступників селищного голови , начальників управлінь та відділів селищної ради, наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради та відповідальними за роботу зі зверненнями громадян в управліннях та відділах відповідно.

**ІV. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян керівними працівниками селищної ради та її виконавчого комітету**

4.1. Виїзні прийоми здійснюються керівними працівниками селищної ради та її виконавчого комітету (далі - керівні працівники) за місцем мешкання громадян за окремими графіками.

4.2. Організацію проведення виїзних прийомів громадян, інформування населення про їх проведення, створення відповідних умов, запис громадян забезпечують працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради та керівники органів місцевого самоврядування, в яких заплановано проведення цих заходів.

4.3. За погодженням з керівними працівниками, працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради   визначають дати проведення виїзних прийомів та реєструють картки обліку виїзних прийомів громадян у день їх надходження.

4.4. Контроль за станом виконання доручень керівних працівників селищної ради, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники загального відділу виконавчого комітету селищної ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

Керуючий справами(секретар)

виконавчого комітету селищної ради                                           Н.Вдовиченко