



**ШАЦЬКА СЕЛИЩНА РАДА  
ШАЦЬКОГО РАЙОНУ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВОСЬМЕ СКЛИКАННЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

03 квітня 2017 року

сmt Шацьк

№ 22-р

**Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян  
в Шацькій селищній раді та Порядку організації та проведення особистих  
і виїзних прийомів громадян керівництвом селищної ради**

Відповідно до статті 40 Конституції України, підпункту 1 пункту «б» статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 /2008 «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 квітня 1997 року № 348, Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630, розпорядження голови районної державної адміністрації від 03 червня 2016 року № 160 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян в райдержадміністрації та Порядку організації та проведення особистих і виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації», з метою запровадження єдиного порядку розгляду звернень громадян в селищній раді та підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян:

**ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян в Шацькій селищній раді (додаток 1).
2. Затвердити Порядок організації та проведення особистих і виїзних прийомів громадян керівництвом Шацької селищної ради (додаток 2).
3. Начальників відділів виконавчого комітету селищної ради, в.о. старост в роботі зі зверненнями громадян дотримуватись вимог Порядку розгляду письмових звернень громадян в селищній раді і Порядку організації та проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом селищної ради.

4. Відділ організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради (О.О.Найда) забезпечити організацію розгляду письмових звернень та прийомів громадян відповідно до цих Порядків.

5. Секретаря (Л.С.Цевух) оприлюднити дане розпорядження на веб-сайті селищної ради.

6. Це розпорядження набирає чинності з дня оприлюднення на веб-сайті селищної ради.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на секретаря (Л.С.Цевух).

**Селищний голова**

Цевух 20 407



**С.М.ВІННІЧУК**

Додаток 1  
до розпорядження селищного голови  
від 03 квітня 2017 року № 22-р

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження селищного голови  
03 квітня 2017 року № 22-р

## **ПОРЯДОК розгляду письмових звернень громадян в Шацькій селищній раді**

### **I. Загальні положення**

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень.

Порядок визначає вимоги до організації розгляду письмових звернень громадян в селищній раді.

У роботі з письмовими зверненнями громадян забезпечується кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

Особи, які не є громадянами України, але знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Рішення, дії (бездіяльність) у сфері управлінської діяльності селищної ради можуть бути оскаржені у разі:

- порушення прав і законних інтересів громадян (групи громадян);
- створення перешкод здійсненню громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконного покладення на громадянина обов'язків або його незаконного притягнення до відповідальності.

Звернення в селищній раді розглядаються без стягнення за це плати.

### **II. Первинний розгляд та діловодство за зверненнями громадян**

Діловодство за зверненнями громадян в селищній раді ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради (далі – відділ) та працівника відділу, відповідального за роботу із зверненнями громадян.

Усі звернення громадян, що надходять до селищної ради, приймаються, проходять первинний розгляд й централізовано реєструються в день їх надходження у порядку, визначеному Інструкцією з діловодства за зверненнями



громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція), та цим Порядком.

Початком строку розгляду звернення вважається день надходження та реєстрації в селищній раді, а закінченням – день направлення відповіді заявнику на його звернення.

Листи громадян, що надійшли на адресу селищної ради поштою, отримує відділ організаційно-правового забезпечення та в день отримання передає до спеціалісту селищної ради, відповідальному за роботу із зверненнями громадян.

Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у відділі здійснюється у день їх надходження.

Звернення громадян підлягають первинному розгляду та розподілу їх на ті, що потребують обов'язкового розгляду головою, заступником селищного голови з питань діяльності виконавчого органу або секретарем відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Працівник відділу перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

Первинний розгляд передбачає перевірку правильності оформлення звернень, ознайомлення зі змістом, їх належності до компетенції селищної ради та визначення за ними конкретного виконавця.

Усі звернення громадян, що надходять до селищної ради, підлягають обов'язковій класифікації за видами, що встановлені статтею 3 Закону, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

За ознакою надходження розрізняють первинні, повторні, дублетні, неодноразові та масові звернення.

Первинним є звернення, яке надійшло до селищної ради уперше з дотриманням вимог, визначених статтею 5 Закону.

Повторним вважається звернення, в якому:

- 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;

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до селищної ради;

- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась;

- не вирішено по суті або вирішено не у повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

Якщо у повторному зверненні громадянин поряд з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь, або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не вважається повторним і розглядається селищною радою у встановленому порядку.

Дублетним зверненням вважаються пропозиції, заяви і скарги одного й того самого громадянина (групи осіб) з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня, установ, організацій, підприємств, засобів масової інформації за належністю до селищної ради для їх вирішення по суті, якщо останнім уже отримані звернення відповідного змісту.

Під неодноразовим зверненням слід розуміти звернення громадянина, що надходить до органу місцевого самоврядування з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

Масове звернення – це звернення, що надходять до органу влади у великих кількостях від різних громадян з однаковим змістом чи суттю питання.

Звернення до селищної ради може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладене громадянином і записане посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим (надіслане поштою або передане громадянином до селищної ради особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їхніми законними представниками.

У зверненні мають бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, номер контактного телефону та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення залишається у відділі звернень.

Рішення про повернення звернення авторові приймається керівництвом селищної ради. Працівник відділу готує відповідь заявнику з роз'ясненням вимог статті 5 Закону за підписом селищного голови.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, які подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про залишення без розгляду звернення приймається керівником селищної ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням.

Реєстрація звернень громадян в селищній раді проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

Усі звернення громадян, що надходять до селищної ради, реєструються у відділі організаційно-правового забезпечення у електронній програмі «Звернення громадян» (далі – електронна програма) шляхом прямого введення до електронної реєстраційної контрольної картки (далі – РКК) таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, поштова адреса заявника, категорія/соціальний стан заявника; за видами, за типом, надходження, ознака, за суб'єктом, звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; дата надсилання та індекс документа, якщо він надійшов з вищого органу влади, порушені питання, індекси, компетенція, проект резолюції та прізвище виконавця.

Автоматизована реєстрація звернень громадян з використанням електронної програми забезпечує формування банку реєстраційних даних звернень громадян, а також здійснення їх обліку та звітності, що дає можливість відстежувати проходження та стан розгляду звернень громадян в селищній раді.

Працівник відділу, зареєструвавши звернення в електронній програмі, роздруковує РКК, яка є документом, що використовується у роботі із зверненнями громадян.

Після реєстрації в електронній програмі на зверненні проставляється реєстраційний індекс шляхом встановлення відповідного штампу в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, наприклад М-412. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, реєстраційний індекс таких звернень складається з літер «КО» та порядкового номера звернення, наприклад КО-323.

У разі надходження повторних або дублетних пропозицій, заяв і скарг, вони обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення громадянина з доданням порядкового номера надходження, що проставляється через дріб, наприклад А-401/1, А-401/2, а в РКК у відповідній графі «Ознака» – зазначається реєстраційний індекс звернення цього заявника.

Після первинного розгляду звернення разом з роздрукованою РКК працівник відділу формує пошту керівництву селищної ради відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Письмові звернення, подані громадянами на особистому прийомі, реєструються та розглядаються у тому самому порядку, що й інші письмові звернення.

На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляються реєстраційний індекс цього звернення та дата його надходження. Така копія повертається заявникові.

Листи Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються особисто селищним головою.

Звернення, що надійшли на розгляд до селищної ради за дорученням Президента України, Прем'єр-міністра України або Голови Верховної Ради України, розглядаються селищним головою, заступником селищного голови з питань діяльності виконавчого органу секретарем відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Звернення громадян, що надійшли від державних органів, громадських та правозахисних організацій, з редакцій газет, журналів, радіо й телебачення, розглядаються в аналогічному порядку.

Попередній розгляд звернень громадян та строк їх надходження до безпосередніх виконавців не повинен перевищувати одного робочого дня.

### **III. Порядок опрацювання та розгляду звернень громадян і забезпечення контролю за їх розглядом**

У ході розгляду пропозицій, заяв та скарг керівництвом селищної ради щодо кожного звернення має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти до розгляду; передати на вирішення до установи, організації, що належить до сфери управління селищної ради; надіслати за належністю до іншого органу державної влади, якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції селищної ради, про що одночасно повідомити заявника; залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 Закону.

У разі потреби керівництвом селищної ради може бути прийняте рішення щодо комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно не пізніше ніж у п'ятиденний строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Рішення про направлення звернення за належністю приймає селищний голова, заступник селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретар відповідно до розподілу функціональних обов'язків. Звернення направляється визначеному органу з відповідним дорученням щодо розгляду цього звернення та наданням відповіді заявнику.

При пересиланні звернення за належністю до іншого органу державної влади копія такого звернення залишається у відділі.

Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються заявником.

Про результат попереднього розгляду звернення заявнику надсилається відповідне повідомлення, форма якого передбачена в базі електронної програми.

Розглянуті керівництвом селищної ради письмові звернення передаються до відділу для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

У процесі розгляду звернень громадян працівники відділу оперативно вносять до РКК в електронній програмі резолюції керівництва селищної ради.

Працівник, відповідальний за роботу із зверненнями громадян:

- готує для відправки роздруковану копію РКК і оригінал звернення з додатками й необхідну кількість копій звернення, якщо виконавців декілька. На оригіналі звернення ставиться штамп «Контроль. Підлягає поверненню»;

- друкує повідомлення автору про отримання звернення, порядок його розгляду і від якого органу він отримає відповідь.

Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень керівництва селищної ради покладається на виконавців та відділ організаційно-правового забезпечення.

Відповідно до статті 20 Закону та з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненні, керівництвом селищної ради установлюється термін його розгляду. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, але не пізніше п'ятнадцяти календарних днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то в порядку, передбаченому статтею 20 Закону, строк його розгляду може бути продовжено посадовою особою селищної ради, яка установила первинний контроль, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

Посадові особи селищної ради, керівники установ і організацій, яких визначено відповідальними за розгляд звернень громадян у резолюціях керівництва селищної ради, здійснюють подальший розгляд звернень та відповідають за додержання вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян і цього Порядку.

Виконавці зобов'язані уважно вивчити зміст звернення, факти, що наведені у листі, та питання, що потребують вирішення. У разі потреби вимагати необхідні матеріали та з виїздом на місце перевіряти факти, що викладені у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань, з'ясовувати обставини, усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитися, відповідно до вимог чинного законодавства.



При розгляді звернень громадян:

- особлива увага приділяється розв'язанню проблем, порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

- не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, порушення установлених законодавством строків їх розгляду, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян;

- створюються умови для реалізації прав заявника, передбачених статтею 18 Закону;

- вживаються заходи для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян.

За результатами розгляду звернення виконавець готує відповідь на звернення, яка має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів для ознайомлення селищного голови. Заступнику селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретареві (згідно з дорученням).

Працівник, відповідальний за роботу із зверненнями громадян проставляє на документі відмітки про дату надходження відповіді від виконавця до відділу.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, кожна установа готує відповідь у межах компетенції. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

Якщо звернення контролюється органом влади вищого рівня (Адміністрація Президента України, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Апарат Верховної Ради України та інші), то виконавці готують і візують проект відповіді за підписом селищного голови.

Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи селищної ради, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

Звернення вважається вирішеним та знімається з контролю, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання і заявнику надано вичерпну письмову відповідь за результатами розгляду звернення і прийнятого рішення.

Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, з контролю не знімаються. Відповідна інформація передається керівництву селищної ради для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

Якщо прийнято рішення про відмову в задоволенні викладених у зверненні громадянина вимог, таке рішення доводиться до відома громадянина з посиланням на законодавство про звернення громадян і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

За результатами розгляду звернення громадянина на його поштову адресу надається відповідь за підписом селищного голови, заступника селищного голови з питань діяльності виконавчого органу або керівника органу, якому доручено розгляд цього звернення відповідно до повноважень.

Відповідь інвалідам Великої Вітчизняної війни, звернення яких надійшли до селищної ради та розглянуті селищним головою, надаються за його особистим підписом або згідно з дорученням – заступником селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретарем або виконавцем, що зазначений у резолюції.

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) за підписом селищного голови, заступника селищного голови з питань діяльності виконавчого органу або виконавця, направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або поштова адреса якого вказана.

Відділ здійснює загальний контроль за проходженням звернень громадян та дотриманням термінів їх розгляду. При здійсненні контролю звертається увага на терміни й повноту розгляду порушених у зверненнях громадян питань, об'єктивність їх перевірки, законність і обґрунтованість прийнятих рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

Щотижнево формується «Нагадування – попередження про закінчення термінів розгляду звернень громадян» та надсилається електронною поштою виконавцям. Також щотижнево складається Реєстр допущених порушень виконавської дисципліни. Про встановлені факти порушення контрольних термінів виконання звернень та виконавської дисципліни щодо розгляду звернень повідомляється селищний голова.

#### **IV. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

Після розгляду звернення громадянина та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом п'яти років у відділі звернень за територіальним принципом. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність. У разі одержання повторного звернення або надходження додаткових документів вони підшиваються до цієї справи.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Забороняється зберігання справ у виконавців.

У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян передача їх особі, відповідальній за ведення архівної справи у відділі, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пункту 10 Інструкції.

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.

Працівник відділу за письмовою вимогою заявника надають йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

## **V. Узагальнення та аналіз звернень громадян**

З метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи селищної ради з питань розгляду звернень громадян та вжиття своєчасних заходів реагування на виявлені порушення актів законодавства, що регламентують роботу із зверненнями громадян, усі заяви, скарги і пропозиції систематично (щоквартально) узагальнюються й аналізуються відділом.

За результатами узагальнення й аналізу розгляду звернень громадян складаються звіти про стан організації роботи із зверненнями громадян та готується аналітична інформація для селищного голови, яка повинна містити:

- статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, поданих на особистому прийомі та надісланих поштою, порівняно з показниками за звітний період;

- дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях;

- кількісні дані про отримані звернення громадян за видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання, скарги);

- питання, порушені у скаргах та повторних зверненнях громадян, аналіз причин їх надходження;

- кількість і питома вага звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту й підтримки, порушені ними питання та процедура їх розгляду і вирішення;

- інформацію про проведення днів контролю, засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, особистих, виїзних прийомів громадян та прямих «гарячих ліній», проведення перевірок щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;

- пропозиції до вдосконалення роботи із зверненнями громадян тощо.

Разом з тим щорічно проводиться оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в селищній раді та виконавчому комітеті селищної ради.

Оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян здійснюється відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Стан роботи із зверненнями громадян в установах, організаціях, що надають послуги населенню, перевіряється та вивчається під час проведення перевірок, виявляються недоліки роботи зі зверненнями громадян та надається практична допомога з їх усунення. За результатами перевірок складається довідка.

## **VI. Відповідальність посадових осіб**

Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

До зазначених посадових осіб, які допустили неякісний розгляд звернень (скарг) громадян, а також змусили громадян повторно звертатися до органів державної влади, за неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян застосовуються заходи дисциплінарного впливу, передбачені Кодексом законів про працю України та Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

Секретар

Л.С.Цевух

Додаток 2  
до розпорядження селищного голови  
від 03 квітня 2017 року № 22-р

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження селищного голови  
03 квітня 2017 року № 22-р

**ПОРЯДОК**  
**організації особистих та виїзних прийомів громадян**  
**керівництвом Шацької селищної ради**

**I. Загальні положення**

Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації особистих та виїзних прийомів громадян в селищній раді відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «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 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція).

Особисті та виїзні прийоми громадян за місцем роботи і проживання громадян (далі – виїзні прийоми) проводяться з метою сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими громадяни звертаються до керівництва селищної ради відповідно до чинного законодавства.

Особисті та виїзні прийоми проводяться керівництвом селищної ради згідно з затвердженими графіками, які розробляються відділом організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради (далі – відділ), затверджуються селищним головою і оприлюднюються у засобах масової інформації та на веб-сайті селищної ради.

Особи, які не є громадянами України, але знаходяться на її території, мають таке ж право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

**II. Організація і проведення особистого прийому громадян**  
**посадовими особами селищної ради**

Особистий прийом громадян в селищній раді проводять селищний голова, заступник селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретар, старости відповідно до затвердженого графіка та з питань, вирішення яких належить до повноважень селищної ради, а також відповідно до розподілу функціональних обов'язків між посадовими особами селищної ради. В інші дні (крім вихідних та святкових) прийом громадян здійснюють працівники відділу



організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради за адресою: смт. Шацьк, вул. Природна, 33, каб. № 3.

Вхід громадян вільний.

Інформацію про графік особистого прийому громадян і цей Порядок розміщено на офіційному веб-сайті селищної ради у розділі «Звернення громадян», на інформаційному стенді у вестибюлі адміністративного приміщення селищної ради.

Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється лише до селищного голови.

Відповідальний працівник проводить запис на прийом до посадової особи громадян, що особисто з'явилися в селищну раду.

У разі, якщо громадянин через стан здоров'я або з інших причин не може прибути для запису на особистий прийом посадовою особою селищної ради, його попередній запис здійснюється за контактним номером телефону – 20 407.

Герої Радянського Союзу, Герої України, Герої Соціалістичної праці, інваліди Великої Вітчизняної війни, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», можуть бути записані безпосередньо у день прийому і мають право на першочерговий прийом.

З метою якісного проведення особистого прийому та з урахуванням часу проведення особистого прийому кількість осіб визначають керівники селищної ради.

Для запису на особистий прийом до селищного громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, представник – документ про уповноваження, оформлений в установленому порядку.

Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до селищного голови з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, який записується на прийом, номери його контактних телефонів (мобільний/стаціонарний), категорія/соціальний стан заявника, зміст порушених питань, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке прийнято рішення. Далі визначається посадова особа чи орган державної влади, до компетенції яких належить вирішення цього питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх заяв, скарг та пропозицій.

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

Якщо громадянин звертається до селищної ради повторно, з'ясовується, до кого із керівництва ради або якого відділу виконавчого комітету селищної ради він уже звертався і яке рішення було прийнято. Після цього перевіряються попередні звернення, матеріали по їх розгляду, висновки, довідки, відповіді установ і організацій, які розглядали питання раніше, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

Громадяни, які звертаються із питаннями, що знаходяться за дорученням керівництва селищної ради на розгляді у відділах виконавчого комітету селищної ради, селищним головою з цих же питань не приймаються.

Запис на прийом до селищного голови не проводиться за умови звернення:

- одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті (надано вичерпні роз'яснення);
- з питання оскарження рішення з порушенням терміну його подання, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені у встановленому чинним законодавством порядку);
- у разі, якщо питання не відноситься до компетенції селищної ради чи її виконавчого комітету.

Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Для належної організації особистого прийому селищним головою уповноважений працівник:

- складає список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом до селищного голови, та надає його селищному голові за один робочий день до дати прийому. Остаточний список записаних на особистий прийом надається у день прийому не пізніше ніж за годину до його початку;
- не пізніше ніж за один робочий день до дати прийому запрошує від керівників відділів виконавчого комітету селищної ради, керівників установ та організацій селищної ради матеріали та пропозиції щодо шляхів вирішення питань, що порушуватимуться громадянами на особистому прийомі;
- за погодженням із селищним головою та для забезпечення кваліфікованого роз'яснення порушених громадянами питань запрошує взяти участь в особистому прийомі окремих керівників органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, установ, організацій та інших;
- організовує проведення та бере участь в особистому прийомі громадян;
- у день проведення особистого прийому громадян селищним головою залучає при потребі керівників відділів виконавчого комітету селищної ради, керівників установ та організацій селищної ради для надання необхідної допомоги у вирішенні питань громадянам, які прибули на особистий прийом без попереднього запису;
- за результатами прийому оформляє і вносить у реєстраційно-контрольні картки (далі – РКК) в електронній програмі «Звернення громадян» (далі – електронна програма) резолюції та доручення селищного голови.

Уповноважений працівник:

- повідомляє громадянина про день і час прийому посадової особи селищної ради телефоном або письмово;
- заповнює згідно зі списком громадян, що записані на прийом, в електронній програмі РКК, роздруковує їх та забезпечує підбір матеріалів з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі селищного голови.

Посадова особа, яка проводить особистий прийом громадян, зобов'язана забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку органу чи установи, де проводиться такий прийом.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається. Представники засобів масової інформації можуть бути присутні на прийомі громадян лише за згодою заявника.

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та дає доручення керівникам, до компетенції яких відноситься вирішення цього питання.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Якщо неможливо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо на особистому прийомі, то воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції селищної ради, посадова особа, яка веде особистий прийом, роз'яснює громадянину, до якого органу чи посадові особи він має звернутися за його вирішенням.

Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян, подані під час особистого прийому селищному голові, реєструються та опрацьовуються відповідно до Інструкції і Порядку розгляду письмових звернень громадян в селищній раді з урахуванням чинного законодавства України.

Звернення, що надійшли до селищного голови на особистому прийомі громадян, контролюються ним особисто.

Уповноважений працівник проводить систематичний аналіз звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі громадян, та узагальнену інформацію надає селищному голові.

Про результат розгляду звернення на особистому прийомі селищного голови громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

Особистий прийом громадян заступником селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретарем, старостами здійснюється згідно з графіком та з питань, що стосуються повноважень відповідно до розподілу функціональних обов'язків. Попередній запис на прийом до заступника селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретаря, старост не ведеться і проводиться згідно з графіком та в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

Для запису на особистий прийом до заступника селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретаря громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, представник – документ про уповноваження, оформлений в установленому порядку.

Під час запису громадян на особистий прийом з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, номери його контактних

телефонів (мобільний/стаціонарний), категорія/соціальний стан заявника, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів виконавчої влади він звертався і яке було прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином.

Уповноважений працівник оформляє в електронній програмі РКК та готує матеріали з питань, що будуть розглядатися на особистому прийомі, і передає заступнику селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретарю перед початком прийому.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України проводиться в першочерговому порядку.

Уповноважений працівник організовує проведення та бере участь в особистому прийомі громадян, за результатами прийому оформляє та вносить у РКК резолюції та доручення посадові особи селищної ради, яка проводила прийом.

За дорученням заступника селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретаря під час проведення особистого прийому та для забезпечення кваліфікованого вирішення порушених громадянином питань можуть бути запрошені керівники відділів виконавчого комітету селищної ради керівники установ та організацій селищної ради.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції селищної ради, посадова особа, яка веде особистий прийом, роз'яснює громадянину, до якого органу чи посадові особи він скерує це звернення для його вирішення.

Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян, подані під час особистого прийому посадові особи, реєструються та розглядаються відповідно до Інструкції та Порядку розгляду письмових звернень громадян в облдержадміністрації та в установленому законодавством України порядку.

Відповідь на звернення, що надійшло під час особистого прийому, надається за підписом посадові особи, яка здійснювала цей прийом або виконавцем, що зазначений у резолюції.

Повторний прийом громадян з питання, що вже розглядалося заступником селищного голови з питань діяльності виконавчого органу, секретарем, старостою проводиться після детального вивчення архівних документів з порушеного питання, з'ясування причин, що призвели до нього, за необхідності надаються громадянам детальні роз'яснення та можлива допомога. При необхідності здійснюється запис громадян на прийом до селищного голови.

У разі не проведення з поважної причини селищним головою, заступником селищного голови, секретарем, старостами особистого прийому громадян у передбачений графіком день, прийом переноситься на іншу, визначену посадовою особою, дату чи наступний прийом громадян відповідно до затвердженого графіка, про що громадян завчасно повідомляють працівники відділу організаційно-правового забезпечення.

Відповідає за організацію та проведення особистих прийомів громадян керівництва селищної ради відділ організаційно-правового забезпечення.

### **III. Організація і проведення виїзного прийому громадян посадовими особами селищної ради**

Виїзні прийоми громадян здійснюються керівництвом селищної ради за місцем проживання громадян згідно з графіком, який щокварталу складається відділом організаційно-правового забезпечення виконавчого комітету селищної ради, за пропозиціями наданими керівництвом селищної ради, і затверджується селищним головою.

Графік виїзних прийомів громадян направляється:

- заступникові селищного голови з питань виконавчого органу для виконання;

- відділу організаційно-правового забезпечення – для розміщення його на веб-сайті селищної ради, організації проведення та обліку виїзних прийомів.

Організація особистих виїзних прийомів проводиться відділом організаційно-правового забезпечення спільно з старостами, на території яких здійснюються прийоми.

Відділ організаційно-правового забезпечення, старости на території сіл, де заплановано проведення особистого виїзного прийому:

- 1) доводять через веб-сайт селищної ради, засоби масової інформації, оголошення на інформаційних дошках до відома населення інформацію про дні і час прийому громадян керівництвом селищної ради;

- 2) визначають приміщення та створюють належні умови для проведення прийому;

- 3) здійснюють попередній запис громадян, передають список до відділу організаційно-правового забезпечення за день до дати проведення прийому та оформляють реєстраційно-контрольні картки (далі – РКК);

Виїзні прийоми громадян селищним головою, заступником селищного голови з питань діяльності виконавчого органу проводяться за попереднім записом в адміністративних приміщеннях селищної ради та у дні й години, визначені графіком.

Реєстрація громадян на виїзний прийом проводиться працівниками відділу організаційно-правового забезпечення що відповідають за роботу зі зверненнями громадян.

Під час запису на виїзний прийом до керівництва селищної ради з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, номери його контактних телефонів (мобільний/стаціонарний), категорія/соціальний стан заявника, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів виконавчої влади він звертався і яке прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином, оформляється РКК встановленого зразка.

Посадові особи, які здійснюють виїзний прийом, зобов'язані забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку органу чи установи, де проводиться такий прийом.

Герої Радянського Союзу, Герої України, Герої Соціалістичної праці, інваліди Великої Вітчизняної війни, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», мають право на першочерговий прийом.



У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку.

Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.

У разі необхідності посадова особа може просити заявника пред'явити документ, що засвідчує його особу, або підтвердження повноваження на представництво інтересів іншої особи.

Для оперативного вирішення порушених громадянами питань при проведенні виїзного прийому можуть запрошуватись керівники відділів виконавчого комітету селищної ради, керівники підпорядкованих установ та організацій.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час виїзного прийому не можливо, воно розглядається у тому ж порядку, передбаченому законодавством для письмових звернень.

Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції селищної ради, посадова особа надсилає звернення органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи для вирішення по суті.

Звернення громадян на виїзних прийомах реєструються та розглядаються відповідно до Інструкції, цього Порядку та Порядку розгляду письмових звернень громадян в селищній раді.

Після проведення виїзних прийомів РКК разом з оригіналом звернення громадянина (якщо таке наявне) не пізніше наступного дня передається до відділу організаційно-правового забезпечення. Інформація з РКК вноситься в РКК електронної програми. Копію РКК з виїзних прийомів працівники відділу організаційно-правового забезпечення передають виконавцям відповідно до доручень (резолуцій), наданих посадовими особами селищної ради під час виїзних прийомів.

Контроль за розглядом звернень громадян, які надійшли під час виїзних прийомів, здійснюється відділом організаційно правового забезпечення.

Посадові особи, яких визначено відповідальними за розгляд звернень громадян у резолюціях керівництва селищної ради, здійснюють подальший розгляд звернень та відповідають за додержання вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством.

Звернення, прийняті на виїзному прийомі, розглядаються відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян». Якщо протягом зазначеного терміну вирішити порушенні у зверненні питання неможливо, то він може бути продовжений, про що повідомляється особа, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення порушених у зверненні питань, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Відповідь на звернення, подане під час виїзного прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, або виконавців відповідно до резолюції.

Інформацію про хід виконання звернення, прийнятого на виїзному прийомі, протягом встановленого терміну та остаточні висновки за результатами його розгляду (копії відповідей, рішень тощо) в обов'язковому порядку надаються виконавцями до відділу організаційно-правового забезпечення. Вказана інформація надається не пізніше наступного дня від дня надання відповіді громадянину.

Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймає посадова особа селищної ради, яка проводила виїзний прийом.

На підставі отриманих від виконавців матеріалів (відповідь заявнику) працівники відділу організаційно-правового забезпечення знімають РКК з контролю та формують матеріали у справу.

#### **IV. Відповідальність посадових осіб**

Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

До зазначених посадових осіб, які допустили неякісний розгляд звернень громадян і скарг, а також змусили громадян повторно звертатися до органів державної влади вищого рівня, за неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян застосовуються заходи дисциплінарного впливу, передбачені Кодексом законів про працю України та Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування».

Секретар

Л.С.Цевух