

**ОРИНИНСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**

**КАМ’ЯНЕЦЬ-ПОДІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ**

**Хмельницької області**

ВиконАвчий комітет

Рішення

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 20.04.2021 | Оринин | № 2 |

|  |
| --- |
| Про затвердження Порядку роз-гляду звернень громадян у вико-навчому комітеті Орининської сільської ради |

Відповідно до законів України “Про місцеве самоврядування в Украї-ні”, “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної вла-ди та органів місцевого самоврядування”, Постанови Кабінету Міністрів Ук-раїни від 14 квітня 1997 року № 348 “Про затвердження Інструкції з діло-водства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого са-моврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, орга-нізаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації”, з ме-тою забезпечення кваліфікованого, неупередженого розгляду звернень гро-мадян, виконавчий комітет сільської ради

**ВиРІШиВ:**

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у виконавчому ко-мітеті Орининської сільської ради (далі-Порядок), згідно додатку, що дода-ється.

2. Керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету сільської ради забезпечити неухильне дотримання термінів та вимог законодавства що-до розгляду звернень громадян.

3. Загальному відділу виконавчого комітету сільської ради забезпечити висвітлення Порядку на офіційному сайті Орининської сільської ради.

4. Координацію роботи з виконання даного рішення покласти на на-чальника загального відділу Ілону МЕЛЬНиЧУК, контроль на секретаря сільської ради Aліну КОХAНКО.

Сільський голова Іван РОМАНЧУК

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО  рішення виконавчого комітету сільської ради  20.04.2021 № 2/2021-р |

**ПОРЯДОК**

розгляду звернень громадян у

виконавчому комітеті Орининської сільської ради

**1. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням терміну їх розгляду та основні вимоги до ведення діловодства за зверненнями громадян.

Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду повідом-лень про порушення вимог Закону України “Про запобігання корупції”.

2. Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, За-конів України “Про звернення громадян”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 ро-ку № 348 “Про затвердження 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”, від 24 вересня 2008 року № 858 “Про затвердження Класифікатора звернень громадян” та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Виконавчий комітет Орининської сільської ради відповідно до визна-чених законодавством повноважень забезпечує кваліфікований, неуперед-жений, об’єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян.

4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень з посиланням на стать, вік, політичні погляди, партійну належність, віросповідання, національність громадянина тощо.

Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її тери-торії, мають таке саме право на подання звернень, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

5.Порядок ведення діловодства за зверненнями, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, виз-начається спеціальними нормативно-правовими актами.

6. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

заява (клопотання) – звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності;

звернення громадян – викладені у письмовій, усній або електронній фор-мі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.

7. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до виконавчого комітету Орининської сільської ради з певних питань.

Повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв’язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попе-реднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні – звернення від того самого громадянина (тієї самої групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до виконавчого комітету Орининської сільської ради.

Неодноразові – звернення громадян (групи осіб), які надійшли до вико-навчого комітету сільської ради з того самого питання, що й попереднє звер-нення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надано, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних гро-мадян з однаковим змістом питання.

8. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі у сільського голови, його заступників, секретаря ради та керуючого справами , або інших відповідальних осіб органу місцевого самоврядування, або за допомогою засобів телефонного зв’язку та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадяни-ном особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформ-лені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

9. Ведення діловодства за зверненнями у виконавчому комітеті сільської ради забезпечується головним спеціалістом загального відділу.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень, а також організа-цією діловодства за зверненнями у структурних підрозділах виконавчого ко-мітету Орининської сільської ради покладається на їх керівників.

10. Додержання вимог цього Порядку є обов’язковим для всіх структур-них підрозділів виконавчого комітету Орининської сільської ради.

**ІІ. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання, реєстрації звернень громадян**

1. Організація діловодства за зверненнями у виконавчому комітеті Ори-нинської сільської ради покладається на загальний відділ (далі – Відділ).

2. Звернення надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України або подаються на особистому прийомі громадян.

3. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

4. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету сіль-ської ради, підлягають обов’язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України “Про звернення громадян” видами, а саме: пропозиції (заува-ження), заяви (клопотання), скарги.

Звернення громадян оформлюються відповідно до статті 5 Закону України “Про звернення громадян”. У зверненні зазначають прізвище, ім’я, по бать-кові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо та чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну пош-тову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд сканкопії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України “Про звернення громадян”.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу Орининської сільської ради.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу сільської ради. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, датою подання елек-тронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

6. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

7. Усі звернення, подані у встановленому законодавством порядку, під-лягають попередньому розгляду.

8. Попередній розгляд звернень у виконавчому комітеті Орининської сільської ради здійснюється з метою визначення:

належності документа до звернень;

повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону України “Про звернення громадян”;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень органу місцевого само-врядування;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону України “Про звернення громадян” не підлягають розгляду та вирішенню по суті;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису заявника та дати;

строків виконання звернень.

9. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України “Про звернення громадян”;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення).

У разі прийняття рішення про припинення розгляду такого звернення керівництвом виконавчого комітету сільської ради про це повідомляється особа, яка подала звернення.

10. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян готуються резолюції до них.

Відповідно до розподілу повноважень між керівництвом виконавчого комітету сільської ради:

посаду особи, яка накладає резолюцію;

назву структурного підрозділу виконавця (співвиконавця);

строк виконання.

11. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не належать до компетенції органу місцевого самоврядування, його в строк не більше ніж п’ять днів пересилають за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особа, яка подала звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, його в той самий строк повертають заявнику з відповідними роз’ясненнями.

12. Забороняється направляти скарги для розгляду тим органам або по-садовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

13. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, які вже розгля-дались і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відпо-відне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

14. Усні, письмові, електронні звернення підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

15. Реєстрація звернень здійснюється у відповідному журналі.

16. Зареєстровані звернення передаються на розгляд відповідно до резолюції.

17. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету сільської ради, підлягають обов’язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

19. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс і дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної дефісом або скісною рискою. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов’язкові частини:

перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку “КО”;

друга частина – порядковий реєстраційний індекс, що формується під час реєстрації звернення.

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через скісну риску (наприклад, А-11/2).

20. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у графі РКК “Ознака повторності” ставиться позначка “Повторне”, “Дублетне”, “Неодноразове”, “Масове”.

21. Під час реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийо-му громадян, вноситься відповідна інформація про спосіб отримання доку-мента та дату прийому.

**ІІІ. Розгляд звернень громадян**

1. Звернення розглядаються керівництвом відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

2. Після накладання резолюції звернення передаються на виконання по-садовим особам, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, пе-редаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі – головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, визначення строків пода-ння ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов’язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

3. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції органу місцевого самоврядування, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади, під час надання відповіді на таке звернення надається роз’яснення про порядок вирішення цих питань.

4. Відповідь за результатами розгляду звернень обов’язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

5. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адресу якої зазначено.

6. Листи-відповіді на звернення оформлюються відповідно до вимог за-конодавства та підписуються керівництвом виконавчого комітету Орининської сільської ради відповідно до розподілу повноважень.

**IV. Строки розгляду звернень громадян**

1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз’яснень заявнику.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше ніж двадцять днів з дня їх надходження, а звернення, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше десяти днів від дня їх надходження.

3. Якщо в двадцятиденний строк вирішити порушені у зверненні пи-тання неможливо, за рішенням керівництва встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що особа, яка подала звернення, повідомляється до завершення раніше визначеного строку виконання, при цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати тридцяти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду звернення може бути скорочено.

**V. Контроль та аналіз роботи щодо розгляду звернень громадян**

1. З метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи виконавчого комітету сільської ради, письмові та усні звернення, а також критичні зауваження, які вони містять, мають систематично, але не менше ніж один раз на квартал узагальнюватися й аналізуватися на засіданні виконавчого комітету сільської ради.

2. За результатами розгляду, приймається рішення виконкому з конкретними пропозиціями про подальше вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету та виконавчих органах сільської ради.

3. На контролі у виконавчому комітеті Орининської сільської ради перебувають усі зареєстровані звернення, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

4. Безпосередній контроль за виконанням звернень у підрозділах здій-снюють їх керівники.

5. Загальний відділ виконавчого комітету сільської ради здійснює кон-троль за строками розгляду письмових (електронних) звернень та за викона-нням доручень, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом виконавчого комітету Орининської сільської ради.

6. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, викладених у зверненнях.

**VІ. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян**

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверне-ннями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією з діло-водства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого са-моврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирі-шення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфа-вітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додат-кових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

Секретар сільської ради Аліна КОХАНКО