



УКРАЇНА

СЛОВ'ЯНСЬКА МІСЬКА РАДА ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

від 07.11.2018 № 923

м.Слов'янськ

Про затвердження Порядку організації і проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Слов'янської міської ради у новій редакції

З метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення у відповідності до вимог діючого законодавства, керуючись Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», Класифікатором звернень громадян для відділів і управлінь міської ради, комунальних підприємств, затвердженим рішенням виконкому міської ради від 18.05.2016 №348 та 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 14.04.1997 №348 /зі змінами/ та керуючись рішенням міської ради від 28.02.2018 №26-XLI -7 «Про внесення змін до рішення міської ради від 25.05.2016 №15-XII-7 «Про затвердження структури виконавчих органів міської ради та загальної чисельності працівників апарату міської ради та її виконавчих органів у новій редакції»(зі змінами) , виконком міської ради

В И Р І Ш УЄ :

1. Затвердити Порядок організації і проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Слов'янської міської ради у новій редакції /додається/.
2. Пункт 1 рішення виконавчого комітету від 18.07.2018 №482 «Про затвердження порядку організації і проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Слов'янської міської ради у новій редакції» визнати таким, що втратив чинність.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому Огаркову О.А.

Міський голова

В.М.Лях

Затверджено
рішенням виконкому
Слов'янської міської ради
від 07.11.2018 № 923

П О Р Я Д О К

організації і проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Слов'янської міської ради у новій редакції.

1. 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». Порядок визначає основні вимоги до організації проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції міської ради /далі – прийоми/.

1.2.Прийоми проводяться у відповідності до функціональних обов'язків між заступниками міського голови, відповідальними за забезпечення прийомів /надалі – відповідальні працівники міської 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 відділом по роботі із зверненнями громадян Слов'янської міської ради /далі-відділ/ відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях, незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 /зі змінами/, Класифікатору звернень громадян для відділів і управлінь міської ради, комунальних підприємств, затвердженим рішенням виконкому міської ради від 18.05.2016 №348.

1.4.Функції громадської приймальні, що належать до компетенції міської ради /далі – Громадська приймальня міської ради/, покладаються на відділ по роботі із зверненнями громадян Слов'янської міської ради, повноваження завідувача Громадської приймальні міської ради – на начальника відділу по роботі із зверненнями громадян який забезпечує, організовує та контролює роботу Громадської приймальні міської ради.

1.5.Прийоми, за виключенням виїзних, здійснюються у Громадській приймальні міської ради або в особистому кабінеті міського голови, заступників міського голови в установлені графіком прийомів дні та години. Вхід громадян до громадської приймальні вільний і не потребує оформлення перепустки, однак за необхідністю, громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує особу.

1.6.У вказаному графіку особистих прийомів, окрім прізвища, імені, по батькові, посади та часу проведення прийомів, зазначається перелік працівників структурних підрозділів міської ради, які беруть участь у прийомах та мають право проводити їх у разі відсутності міського голови, заступників міського голови.

1.7.Відповідальні особи міської ради для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених особами або громадянами, можуть залучати до їх розгляду посадових осіб структурних підрозділів міської ради, підприємств, організацій та установ.

1.8. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

1.9. Графіки прийомів затверджуються щорічно рішенням виконкому Слов'янської міської ради. Контроль за їх дотриманням здійснюється працівниками відділу, на яких покладені відповідні обов'язки.

1.10. Інформація про порядок особистого прийому громадян і графіки прийому міського голови, заступників міського голови публікується у засобах масової інформації, на веб-сайті міської ради, оприлюднюється на стенді біля Громадської приймальні міської ради.

1.11. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду повідомляється громадянину письмово.

2. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян міським головою.

2.1. Попередній запис громадян на особистий прийом міського голови здійснюється спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян, відповідальними за організацію і проведення особистого прийому. Запис на особистий прийом міського голови проводиться у картці особистого прийому громадян, яка заповнюється згідно документів, що посвідчують особу, де визначається короткий зміст порушеного питання.

2.2. Особистий прийом міського голови проводиться за попереднім записом, тільки після розгляду питання, яке ставить громадянин, заступниками міського голови за напрямками діяльності або структурними підрозділами міської ради, якщо вирішення цього питання належить до компетенції міської ради.

2.3. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом міського голови спеціалісти, відповідальні за організацію і проведення особистого прийому громадян, проводять співбесіду за результатами якої:

2.3.1. З'ясовують прізвище, ім'я та по-батькові, місце проживання громадянина, зміст питання, посадових осіб, до яких він звертався і рішення, яке було прийнято з цього питання.

2.3.2. Вивчають питання, з яким громадянин бажає звернутися на особистий прийом міського голови.

2.3.3. Надають допомогу щодо розгляду порушених питань заступниками голови, начальниками структурних підрозділів міської ради, до повноважень яких входить вирішення порушеного питання /у випадку, коли громадянин **вперше звертається до міської ради**/.

2.3.4. У разі, коли громадянин звертається **повторно**, з'ясовують, до кого із заступників міського голови або якого структурного підрозділу міської ради він вже звертався і яке рішення було прийняте ними. При цьому перевіряються попередні звернення, матеріали по їх розгляду, висновки, довідки, відповіді осіб, які розглядали питання раніше, **і, якщо питання не вирішено по суті**, вносять дані заявника та суть його питання до списку громадян, які бажають звернутися на особистий прийом до міського голови.

2.3.5. Однак, запис на особистий прийом міського голови з одного і того ж питання від одного і того ж громадянина здійснюється не більше одного разу протягом одного календарного року

2.3.6.Складають список громадян, які бажають звернутися на особистий прийом міського голови, та передають його помічнику міського голови і начальнику юридичного управління у день попереднього запису.

2.3.7.Під час попереднього запису повідомляють громадянина про день і час його прийому міським головою.

2.3.8.Запрошують взяти участь в особистому прийомі міського голови начальників структурних підрозділів міської ради, до повноважень яких відносяться питання громадян, які записані на прийом міського голови.

2.3.9.Контролюють розгляд та додержання термінів розгляду звернень громадян на особистому прийомі міського голови.

2.3.10.Забезпечують організацію проведення особистого прийому та оформлення на реєстраційно-контрольних картках за результатами прийому резолюцій і доручень міського голови.

2.4.У разі, якщо громадянин наполягає бути прийнятим особисто міським головою, без дотримання вимог п.2.3.5 цього Порядку, йому пропонується викласти свої аргументи та суть питання письмово. Вказане звернення за дорученням міського голови надається одному з його заступників, до напрямку діяльності якого належить розгляд порушених у зверненні питань, для пропозиції щодо доцільності особистого втручання міського голови у подальше їх вирішення. При цьому:

- остаточне рішення щодо запрошення такого громадянина на свій особистий прийом або обґрунтовану відмову в ньому, приймає міський голова після ознайомлення з вищезазначеними пропозиціями;
- про прийняте рішення у визначений законодавством термін громадянину повідомляється письмово заступником міського голови, який готував пропозиції стосовно доцільності особистого втручання міського голови у подальше вирішення порушених у зверненні питань.

2.5.Регламент особистого прийому міського голови обмежено чотирма годинами / не більше ніж 15 хвилин на спілкування з кожним громадянином, про що їм до початку прийому усно повідомляється працівниками відділу, на яких покладені відповідні обов'язки/.

2.6.У разі, якщо особистий прийом громадян міським головою не може відбутися через поважні причини, він може бути або перенесений на інший день та час, або проведений заступником міського голови, на якого покладено виконання обов'язків міського голови.

Також, за дорученням міського голови, прийом може провести радник міського голови, заступники міського голови.

3.Порядок організації і проведення особистих прийомів громадян заступниками міського голови

3.1.Особистий прийом громадян заступниками міського голови здійснюється згідно графіка, без попереднього запису, в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

3.2.Після проведення особистого прийому спеціалісти відділу заповнюють картку особистого прийому заявника.

3.3.Здійснюють реєстрацію одержаних на прийомі звернень, формують особисту справу та контролюють результати та надання інформації про їх розгляд.

3.4.Здійснюють опрацювання реєстраційно-контрольних карток виїзного прийому за змістом та характером питань і контролюють дотримання термінів надання відповідей заявникам.

3.5.Інформують міського голову, заступників міського голови про дотримання графіку проведення виїзних прийомів.

3.6.Контролюють розгляд та додержання термінів розгляду звернень громадян, які були на прийомі міського голови, заступників міського голови.

3.7.Якщо виконавців декілька, то перший з них здійснює збір інформації від усіх виконавців та погоджує у керівного працівника, який надав доручення, підготовку загальної інформації та відповіді заявнику. Збір інформації здійснюється за 4 робочих дні до визначеного терміну виконання.

4.Порядок організації і проведення виїзних прийомів громадян за місцем їх проживання міського голови, заступників міського голови.

4.1.Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються міським головою, заступниками міського голови за місцем проживання громадян згідно затвердженого графіку.

4.2.Дату проведення виїзного прийому, який буде проведено в указаному місяці згідно графіку, визначають міський голова, заступники міського голови ради.

4.3.Після затвердження графік виїзних прийомів громадян направляється відділу діловодства та організаційного забезпечення Слов'янської міської ради.

Відділ діловодства та організаційного забезпечення Слов'янської міської ради напередодні прийому доводить дату виїзного прийому до відома керівника комітету мікрорайону, де буде проводиться виїзний прийом.

4.4.Спеціалісти відділу, відповідальні за роботу зі зверненнями громадян:

4.4.1.Під час проведення виїзного прийому заповнюють картку особистого прийому заявника та приймають від нього заяву.

4.4.2.Здійснюють реєстрацію одержаних на прийомі звернень, формують особисту справу та контролюють результати й надання інформації про їх розгляд.

4.4.3.Здійснюють опрацювання реєстраційно-контрольних карток виїзного прийому за змістом та характером питань і контролюють дотримання термінів надання відповідей заявникам.

4.4.4.Інформують міського голову, заступників міського голови про дотримання графіку проведення виїзних прийомів.

4.5.Рішення про контроль або зняття з контролю звернень, які були отримані на виїзному особистому прийомі, приймають міський голова, заступники міського голови, які проводили виїзний прийом, шляхом накладання резолюції “На контроль” або “Зняти з контролю” на інформації про результати розгляду звернення.

5.Порядок проведення телефонного зв'язку “Гаряча лінія” міським головою, заступниками міського голови з населенням міста.

5.1.Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» проводиться безпосередньо міським головою, заступниками міського голови згідно з затвердженим графіком.

5.2.Дні, часи проведення телефонного зв'язку «Гаряча лінія» міським головою, заступниками міського голови оприлюднюються відділом діловодства та організаційного забезпечення Слов'янської міської ради в засобах масової інформації щонеділі.

5.3.Під час проведення “Гарячої лінії” облік телефонних звернень громадян здійснюється у картках особистого прийому; після проведення “Гарячої лінії” картки особистого прийому з резолюціями міського голови, заступників міського голови, який проводив телефонний зв'язок, передаються до відділу по роботі із зверненнями громадян

для подальшого їх опрацювання.

5.4.Контроль за станом виконання доручень міського голови, заступників міського голови, наданих під час їх телефонного спілкування з населенням «Гаряча лінія», здійснюють працівники відділу по роботі із зверненнями громадян.

Порядок організації і проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Слов'янської міської ради, розроблений відділом по роботі із зверненнями громадян Слов'янської міської ради.