****

**ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я**

**М І С Ь К О Г О Г О Л О В И**

13.04.2021 м. Глухів № 91-ОД

**Про порядок організації та проведення**

**прийому громадян з особистих питань**

**керівництвом Глухівської міської ради**

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), 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» та з метою належної організації використання громадянами права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, керуючись пунктом 20 частини четвертої статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні:

1. Затвердити Порядок проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради (додається).

2. Затвердити Порядок проведення виїзного прийому громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради (додається).

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 16.10.2018 №201-ОД «Про організацію особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, секретарем міської ради та керуючою справами виконавчого комітету міської ради».

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Громак Л.А.

**Міський голова Надія ВАЙЛО**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

13.04.2021 № 91-ОД

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення прийому громадян з особистих питань**

**керівництвом Глухівської міської ради**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації та проведення прийому громадян з особистих питань міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

2. Прийом громадян з особистих питань проводиться відповідно до 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».

3. Прийом громадян з особистих питань проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

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

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

6. Прийом громадян з особистих питань проводиться в приміщенні адміністративної будівлі Виконавчого комітету міської ради, що знаходиться за адресою: м. Глухів, вул. Шевченка, буд. 6, згідно з графіком прийому, затвердженим міським головою.

Графік особистого прийому громадян розміщується на стенді у приміщенні адміністративної будівлі Виконавчого комітету міської ради та на офіційному веб-сайті міської ради.

7. Прийом громадян з особистих питань міським головою здійснюється за попереднім записом, який проводиться відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету щоденно з 08.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00 (у п’ятницю до 16.00) за адресою: м. Глухів, вул. Шевченка, буд. 6, каб. №8, а також за телефоном (05444) 3-27-56.

8. Прийом громадян з особистих питань секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться без попереднього запису відповідно до затвердженого графіка прийому. Зазначені вище посадові особи вносять зміст усних звернень громадян та результати їх розгляду до журналів прийому громадян з особистих питань.

9. Під час попереднього запису громадян на прийом з особистих питань до міського голови відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету з’ясовується прізвище, ім’я та по батькові громадянина, місце проживання, контактний номер телефона, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше, але у зв’язку з об’єктивними причинами, питання не було вирішене по суті), вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином особисто для обґрунтування свого звернення, заповнюється картка особистого прийому встановленого зразка.

Не допускається з’ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються змісту звернення. Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані особисто уповноваженою особою.

Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань.

10. На особистий прийом громадян до міського голови можуть бути записані лише ті громадяни, звернення яких у поточному році розглядалися на особистому прийомі секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради відповідно до її напрямів діяльності та компетенції.

11. Список громадян, які записалися на прийом з особистих питань до міського голови, подається міському голові відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету напередодні дня прийому.

Остаточний список записаних на особистий прийом надається міському голові в день прийому не пізніше, ніж за годину до його початку.

12. Під час прийому з особистих питань громадянин має пред’явити документ, що посвідчує особу. У прийомі з особистих питань можуть брати участь представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та/або близькі особи (члени сім’ї) громадянина. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

13. Прийом іноземних громадян або осіб без громадянства здійснюється у загальному порядку, при потребі – за участю перекладача. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

14. Для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань під час прийому громадян з особистих питань міський голова може залучати секретаря міської ради, першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради, керівників виконавчих органів міської ради або одержувати від них матеріали та необхідну інформацію.

15. Міський голова, секретар міської ради, перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради під час особистого прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтовані роз’яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

16. У випадку, коли порушене громадянином питання не вимагає додаткової перевірки та/або опрацювання, відповідь на звернення громадянина (у разі його згоди) може бути надано усно під час особистого прийому про що обов’язково вноситься відповідний запис до картки/журналу особистого прийому.

У випадку, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через його складність і необхідність додаткового вивчення, заявник може викласти суть звернення у формі письмової заяви для подальшого розгляду. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення заявник повідомляється письмово.

Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради, то відповідальний головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету надає роз’яснення щодо шляхів його вирішення по суті, із зазначенням органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, до яких в подальшому необхідно звернутися заявникові, по можливості сприяє в цьому (надає адресу, номер телефона).

17. Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті або надано заявнику аргументоване роз’яснення відповідно до норм чинниого законодавства.

18. У разі, якщо прийом громадян з особистих питань міським головою не відбувся у зв'язку з поважними причинами, його може бути перенесено на інший день. У разі перенесення прийому відповідальний головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету повідомляє попередньо записаних громадян про дату та час проведення наступного прийому.

19. Облік прийому громадян з особистих питань та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час прийомів громадян, здійснюється відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету.

**Керуючий справами**

**виконавчого комітету міської ради Лариса ГРОМАК**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

13.04.2021 № 91-ОД

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення виїзного прийому громадян**

**з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації та проведення виїзного прийому громадян з особистих питань міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючим справами апарату міської ради та її виконавчого комітету.

2. Виїзний прийом громадян з особистих питань проводиться відповідно до 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».

3. Виїзний прийом громадян з особистих питань проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

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

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

6. Виїзний прийом громадян з особистих питань здійснюється у приміщеннях установ чи організацій, визначених затвердженими міським головою графіками прийому. Оприлюднення інформації про дату та час виїзного прийому громадян з особистих питань проводить відповідальний головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету за 2-3 дні до проведення прийому.

Графік виїзних прийомів громадян розміщується на стенді у приміщенні адміністративної будівлі Виконавчого комітету міської ради та на офіційному веб-сайті Глухівської міської ради.

7. Виїзний прийом громадян з особистих питань міським головою здійснюється відповідно до затвердженого графіка прийому, без попереднього запису.

Зміст усного звернення громадянина вноситься до картки заявника виїзного прийому безпосередньо під час прийому відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету.

8. Виїзний прийом громадян з особистих питань секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради проводиться відповідно до затвердженого графіка прийому, без попереднього запису. Зазначені вище посадові особи вносять зміст усних звернень громадян та результати їх розгляду до журналів прийому громадян з особистих питань.

9. Під час виїзного прийому з особистих питань громадянин має пред’явити документ, що посвідчує особу. У виїзному прийомі з особистих питань можуть брати участь представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та/або близькі особи (члени сім’ї) громадянина. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

10. Виїзний прийом іноземних громадян або осіб без громадянства здійснюється у загальному порядку, при потребі – за участю перекладача. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

11. Для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань під час виїзного прийому громадян з особистих питань міський голова може залучати керівників виконавчих органів Глухівської міської ради або одержувати від них матеріали та необхідну інформацію.

12. Міський голова, секретар міської ради, перший заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради під час виїзних прийомів громадян з особистих питань розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз’яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

13. У випадку, коли порушене громадянином питання не вимагає додаткової перевірки та/або опрацювання, відповідь на звернення громадянина (у разі його згоди) може бути надано усно під час особистого прийому про що обов’язково вноситься відповідний запис до картки особистого прийому.

У випадку, коли порушене громадянином питання вирішити на виїзному прийомі неможливо через його складність і необхідність додаткового вивчення, заявник може викласти суть звернення у формі письмової заяви для подальшого розгляду. Подана громадянином на виїзному прийомі письмова заява розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення заявник повідомляється письмово.

Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради, то відповідальна посадова особа організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету надає роз’яснення щодо шляхів його вирішення по суті, із зазначенням органів державної влади або місцевого самоврядування, підприємств, організацій, установ, до яких в подальшому необхідно звернутися заявникові, по можливості сприяє в цьому (надає адресу, номер телефона).

14. Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті або надано заявнику аргументоване роз’яснення відповідно до норм чинниого законодавства.

15. У разі, якщо виїзний прийом громадян не відбувся у звязку з поважними причинами, його може бути перенесено на інший день. У разі перенесення прийому відповідальний головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету оприлюднює оновлену інформацію про дату та час виїзного прийому громадян з особистих питань.

16. Облік виїзних прийомів громадян з особистих питань та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час цих прийомів здійснюється відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету.

**Керуючий справами**

**виконавчого комітету міської ради Лариса ГРОМАК**