****

**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**

15.01.2025 м. Глухів № 8-ОД

**Про порядок організації та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради в новій редакції**

У зв’язку з кадровими змінами у виконавчому комітеті 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 організації та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради в новій редакції (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 13.04.2021 №91-ОД «Про порядок організації та проведення прийому громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради».

3. Організацію виконання цього розпорядження покласти на організаційно-контрольний відділ апарату міської ради та її виконавчого комітету (начальник відділу Бондарева Т.В.), а контроль – на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Терещенко І.І.

**Міський голова Надія ВАЙЛО**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

15.01.2025 № 8-ОД

**ПОРЯДОК**

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

**керівництвом Глухівської міської ради в новій редакції**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації та проведення прийому громадян з особистих питань, в тому числі – виїзного (далі – прийом громадян) 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 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», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №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, у медіа», Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», цього Порядку та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Прийом громадян 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. Організацію та облік прийому громадян покладено на організаційно-контрольний відділ апарату міської ради та її виконавчого комітету.

5. Прийом громадян проводиться в приміщенні адміністративної будівлі виконавчого комітету Глухівської міської ради, що знаходиться за адресою: м.Глухів, вул. Шевченка, буд. 6, за попереднім записом згідно з графіком прийому, затвердженим міським головою.

Виїзний прийом громадян здійснюється на території старостинських округів міської ради, без попереднього запису, згідно з графіком прийому, затвердженим міським головою. Оприлюднення інформації про дату та час виїзного прийому громадян проводить староста відповідного старостинського округу за 2-3 дні до проведення прийому, керуючись інформацією, наданою відповідальним головним спеціалістом організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету.

Графіки прийому громадян розміщуються на стенді у приміщенні адміністративної будівлі Виконавчого комітету міської ради та на офіційному вебсайті міської ради.

6. Запис громадян на прийом громадян до міського голови 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.

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

7. Громадянин може записатися на прийом громадян до міського голови особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому законом порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на прийом громадян записуються їх законні представники.

Для запису на прийом громадян до міського голови громадянин повинен пред’явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представлення інтересів інших осіб – документи, що підтверджують відповідні повноваження.

8. Під час запису на прийом громадян 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, соціальний стан, 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 прийому встановленого зразка.

Не допускається з’ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються змісту звернення.

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

9. На прийом громадян до міського голови можуть бути записані лише ті громадяни, звернення яких у поточному році розглядалися на прийомі 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 відповідно до її напрямів діяльності та компетенції.

10. Запис на прийом громадян до міського голови не проводиться у разі:

1) звернення 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 чинного законодавства;

2) звернення особи, визнаної судом недієздатною, без участі її законного представника;

3) звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного статтею 17 Закону України про звернення громадян»;

4) відмови громадянина повідомляти інформацію, зазначену в п.8 цього Порядку;

5) коли заявник порушує питання, що не належить до повноважень міської ради та її виконавчого комітету.

11. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради та її виконавчого комітету, 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).

12. Запис громадян на прийом громадян до міського голови завершується за 4 години до передбаченого графіком часу прийому.

Попередній список громадян, які записалися на прийом громадян 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 прийом громадян надається міському голові в день прийому не пізніше, ніж за годину до його початку.

13. У разі, відсутності міського голови, який має проводити прийом громадян, його може провести особа, яка заміщує міського голову відповідно до розподілу обов’язків, про що відповідальний головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету повідомляє громадянам, які записані на прийом.

У разі незгоди громадянина на прийом іншою уповноваженою посадовою особою міської ради, він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №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, у медіа», або записатися на наступний згідно з графіком прийом громадян до міського голови.

14. У зв’язку зі службовою необхідністю прийом громадян міським головою може бути перенесено на інший день. У разі перенесення прийому громадян відповідальний головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету повідомляє попередньо записаних громадян про дату та час проведення наступного прийому.

15. Прийом громадян (в тому числі – виїзний) 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.

16. Під час прийому громадян громадянин має пред’явити документ, що посвідчує особу.

17. У прийомі громадян 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 прийому громадян з особистих питань не допускається.

18. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом громадян без участі їхніх законних представників не допускаються.

19. Прийом іноземних громадян або осіб без громадянства здійснюється у загальному порядку, за потреби – за участю перекладача.

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

21. 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.

22. Для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань під час прийому громадян 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.

23. 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 прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтовані роз’яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

24. 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 прийому громадян, про що обов’язково вноситься відповідний запис до картки/журналу прийому.

У випадках, коли порушені заявниками питання вирішити на прийомі громадян неможливо через їх складність та необхідність додаткового вивчення, міський голова може надати відповідні доручення секретарю міської ради, першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючому справами виконавчого комітету міської ради, керівникам виконавчих органів міської ради про що обов’язково вноситься відповідний запис до картки прийому.

25. Під час прийому громадян громадянин може подати письмове звернення. Таке звернення реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №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, у медіа». Про результати розгляду звернення заявник повідомляється письмово, чи іншими способами, що не заборонені чинним законодавством.

26. Облік прийому громадян 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 Ірина ТЕРЕЩЕНКО**