



КОВЕЛЬСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

26.10.2021

Ковель

№ 309-р

Про затвердження інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Ковельській міській раді та її виконавчих органах

Відповідно до законів України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “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 квітня 1997 року № 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”, рішення міської ради 22.04.2021 № 8/143 “Про внесення змін до рішення міської ради від 24.12.2020 № 2/36 “Про затвердження структури, загальної чисельності апарату управління міської ради та її виконавчих органів” та з метою поліпшення роботи із зверненнями громадян у Ковельській міській раді та її виконавчих органах:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Ковельській міській раді та її виконавчих органах, що додається.

2. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження від 28.02.2020 № 56-р “Про затвердження інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у Ковельській міській раді та її виконавчих органах”.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету Івана Чуліпу.

Міський голова

Ігор ЧАЙКА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
26.10.2021 № 309-р

І Н С Т Р У К Ц І Я

з діловодства за зверненнями громадян у Ковельській міській раді та її виконавчих органах

І. Загальні положення

1.Ця Інструкція встановлює основні вимоги до приймання, первинної обробки, реєстрації, попереднього опрацювання, розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян (далі - звернень громадян), контролю за їх виконанням та організації аналітичної роботи за зверненнями громадян у Ковельській міській раді та її виконавчих органах і регламентує його з початку надходження звернень до передачі матеріалів до архівного підрозділу міської ради.

2.Інструкція розроблена відповідно до Конституції України, законів України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 “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, в засобах масової інформації”, Регламенту виконавчого комітету та виконавчих органів Ковельської міської ради, затвердженого рішенням виконавчого комітету від 12.05.2016 №166 (зі змінами та доповненнями). Терміни у цій Інструкції вживаються у значеннях, наведених у Законі України “Про звернення громадян”.

3.Організація розгляду звернень громадян, адресованих керівництву міської ради та її виконавчого комітету, здійснюється сектором звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради.

4.Діловодство за зверненнями громадян у міській раді та її виконавчих органах здійснюється в електронному вигляді в модулі “Звернення” системи електронного документообігу АСКОД (далі модуль “Звернення”), яка забезпечує реєстрацію звернень, формування вихідних реєстрів, оперативний пошук інформації про звернення, контроль за термінами виконання,

формування статистичних звітів та довідкових даних, та ведеться окремо від інших видів діловодства.

5. Під час реєстрації звернень громадян засобами системи електронного документообігу створюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

6. Автоматизована реєстрація звернень здійснюється шляхом введення до реєстраційно-контрольної картки таких обов'язкових елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я по батькові громадянина, адреса проживання; електронна поштова адреса (у випадку надсилання електронного звернення) та (або) номер телефону; дата надсилання звернення виконавцю.

7. Під час реєстрації звернення громадян визначається та вводиться до реєстраційно-контрольної картки інформація про вид і тип звернення, форму та ознаку надходження, стать та суб'єкт, категорію та соціальний стан автора звернення, короткий зміст, індекси порушених питань і підпитань (згідно з класифікатором звернень громадян), а також створюється та вноситься до автоматизованої системи документообігу в модуль "Звернення" електронна копія звернення громадянина з усіма додатками.

8. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог ст. 5 Закону України "Про звернення громадян" (далі – Закону). У зверненні зазначаються прізвище, ім'я по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо й чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

9. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику надсилається відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

10. Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої ст. 5 Закону, вважаються анонімними. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними. Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України „Про запобігання корупції”, відповідно до ч. 5 ст. 53 вищезазначеного закону).

II. Діловодство за зверненнями громадян

1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2. Усі звернення громадян, що надходять до міської ради та її виконавчих органів, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та 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 й громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного 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.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

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.

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

Первинні - це звернення, які:

- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до міської ради ;

- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до міської ради, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до міської ради, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні - це звернення, у яких:

- викладається звернення від того самого громадянина 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;
- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;
- звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;
- викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися, і на які була надана вичерпна відповідь, або за якими прийняте відповідне рішення, громадянин звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

Дублетні - це звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до міської ради та її виконавчих органів.

Неодноразові - це звернення особи (групи осіб), які надійшли до міської ради та її виконавчих органів з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (в тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

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

6. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян покладається на відділ загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради, начальників виконавчих органів міської ради та керівників підприємств комунальної форми власності.

7. Звернення громадян, що надійшли до міської ради та її виконавчих органів, реєструються в модулі “Звернення” в день їх надходження.

У разі, коли звернення громадян надійшли до міської ради та її виконавчих органів після закінчення робочого часу, у вихідні та святкові дні, такі звернення реєструються наступного після нього робочого дня.

У разі, коли звернення подається громадянином наручно, працівник відповідальний за роботу із зверненнями громадян перевіряє документ, який посвідчує особу громадянина.

Звернення в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подане іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До звернення додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Якщо звернення подається представником громадянина, працівник, відповідальний за роботу із зверненнями громадян перевіряє повноваження представника (наявність довіреності, посвідченої нотаріально, або у визначеному законом випадку іншою особою).

8. Облік звернень, поданих на особистому чи виїзному прийомах громадян, керівництвом міської ради та виконавчого комітету ведеться в модулі “Звернення”. Такі звернення розглядаються як звичайні звернення громадян, при цьому в системі зазначається, що звернення отримано на особистому чи виїзному прийомах громадян.

9. Електронне звернення, адресоване міській раді та її виконавчим органам, приймається на електронну адресу (zvernennya@kovelrada.gov.ua) та/або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Ковельської міської ради.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на зазначену електронну адресу після закінчення робочого часу, у вихідні чи святкові дні, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

10. На вимогу громадянина, який подав звернення, працівником, відповідальним за роботу із зверненнями громадян, на першому аркуші копії

звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації та дати надходження звернення. Вказаний документ із позначкою “копія” повертається громадянинуві.

11.Для реєстрації звернень громадян на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному від тексту місці звернення ставиться відмітка із зазначенням реєстраційного індексу та дати реєстрації.

12.Індексація звернень громадян полягає у присвоєнні їм умовних позначень – індексів, які надаються документам під час їх реєстрації.

13.Реєстраційний індекс звернення, що надійшло до міської ради та її виконавчих органів, складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення та поточного року надходження. Наприклад: Справа К-245 від 11.02.2021р.

14.Реєстраційний індекс вихідного документа (відповіді на звернення громадян) складається з вихідного порядкового номера відповіді на звернення, індексу справи за номенклатурою, індексу вихідної кореспонденції та індексу поточного року.

Реєстраційний індекс вихідного документа розміщується на нижньому полі першого аркуша. Наприклад: 245/3.25/2-21, де 225 – порядковий номер вихідного документа, 3.25 – індекс справи за номенклатурою, 2- індекс вихідної кореспонденції, 21- рік.

15.У разі надходження звернень до міської ради та її виконавчих органів повторно їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки зазначається реєстраційний індекс першого звернення. У верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка “Повторно” і підбирається все попереднє листування.

16.Звернення від одного й того самого громадянина з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до міської ради та її виконавчих органів (дублетні), обліковуються за реєстраційними індексами першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

17.Звернення громадян, в яких не вказані прізвище, ім'я по батькові заявника, адреса його проживання, а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними, реєструються та передаються до справи відділу загальної та організаційної роботи, і подальша робота з ними не проводиться.

18.У разі, коли про результати розгляду письмового звернення необхідно поінформувати державні органи вищого рівня чи інші установи, організації, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого

звернення позначаються словом „КОНТРОЛЬ” або літерою „К”.

Звернення, на які надаються проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо розгляду по суті звернення. Рішення про зняття з контролю звернення приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

19. У разі, коли за результатами розгляду звернення даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольній картці та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша або в окремій довідці.

20. Оригінали звернень громадян та реєстраційно-контрольних карток з усіма додатками зберігаються в посадові особи виконавчого органу, відповідальної за роботу із зверненнями громадян для формування справи. Конверти, в яких надійшли звернення по пошті (вирізки з них) зберігаються разом із зверненнями для централізованого формування справ.

21. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку. У разі появи додаткових матеріалів вони підшиваються до відповідної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

23. Відповідальність за схоронність документів за зверненнями громадян покладається на посадових осіб відповідальних за роботу із зверненнями громадян. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається номенклатурами справ виконавчого органу, відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів. Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертної комісії, звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством, про що складається відповідний акт.

В окремих випадках постійно діюча експертна комісія виконавчого комітету може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

III. Порядок розгляду звернень громадян

1.Звернення, оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України “Про звернення громадян” і подані до міської ради централізовано реєструються та обліковуються за допомогою модуля “Звернення” у сектор звернень відділу загальної та організаційної роботи міської ради.

Звернення, адресовані безпосередньо виконавчим органам міської ради, реєструються та обліковуються за допомогою модуля „Звернення” цих виконавчих органів.

Звернення, оформлене без дотримання таких вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями в термін не пізніше, як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України “Про звернення громадян”. Копія такого звернення залишається у провадженні міської ради та її виконавчих органів.

2.Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України “Про звернення громадян”.

Рішення про припинення розгляду такого звернення, що надійшло до міської ради та її виконавчих органів, приймає міський голова, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

3.Звернення, подані на особистому чи виїзному прийомах міського голови, секретаря міської ради та заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів, реєструються та обліковуються в модулі “Звернення”. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або, за його бажанням, усно, про що робиться відмітка в реєстраційно-контрольній картці.

4. Усі звернення громадян, що надходять до міської ради та її виконавчих органів, підлягають обов’язковому попередньому та первинному розгляду.

Попередній розгляд звернень громадян здійснюється посадовими особами відповідальними за роботу із зверненнями громадян з метою визначення належності порушених у них питань до повноважень міської ради та її виконавчих органів, конкретних посадових осіб, які будуть розглядати

звернення, термінів розгляду тощо.

Первинний розгляд звернень громадян проводиться в міській раді міським головою, секретарем міської ради, першим заступником, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету, згідно з розподілом обов'язків. У виконавчих органах міської ради начальниками виконавчих органів.

5. Особисто міським головою розглядаються звернення:

– Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни;

– направлені на розгляд до міської ради за дорученням Президента України, Прем'єр-міністра України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України, народних депутатів України.

Всі інші питання, порушені громадянами, розглядаються секретарем міської ради, першим заступником та заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету відповідно до розподілу обов'язків. Звернення адресовані виконавчим органам міської ради розглядаються начальниками цих виконавчих органів.

6. Резолюція, що викладена у вигляді напису на документі є основною формою реалізації управлінських доручень у письмовій та електронній формах, передбачає постановку конкретного завдання, визначення його предмета, мети, строку та відповідальності за виконання особи.

Результати первинного розгляду звернень фіксуються керівництвом в електронній резолюції. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата.

7. Електронні резолюції, що накладаються на електронний документ та вносяться до його реєстраційно-моніторингової картки, нерозривно пов'язані із нею. Електронна резолюція, яка є наслідком виконання електронної резолюції вищого рівня, додатково містить логічне посилання на відповідну електронну резолюцію (дерево електронних резолюцій).

Після накладення резолюції на проєкт документа система електронного документообігу автоматично повідомляє керівників виконавчих органів, відповідальних за надання відповіді, про те, що вони є виконавцями, а також про терміни виконання. Керівники виконавчих органів призначають виконавців відповідно до їх компетенції, яких система електронного документообігу повідомляє про те, що їх додано до виконавців, а також про терміни виконання.

Виконавці опрацьовують звернення в електронному вигляді відповідно до створеної резолюції/завдання для опрацювання документа.

У разі, якщо звернення розглядалося працівниками декількох виконавчих органів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис керівництву.

Розгляд звернень, що надходять від державної установи “Урядовий контактний центр”, відбувається відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову гарячу лінію, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року N 898.

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

Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян, та з’ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

8. На документах із строками виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції може зазначатися виконавець, підпис автора резолюції та дата.

9. За результатами первинного розгляду звернення, керівництвом, не пізніше як в одноденний термін, має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти звернення до розгляду, надіслати за належністю до іншої організації, установи, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень міської ради та її виконавчих органів, припинити розгляд звернення.

10. У резолюції обов’язково зазначаються головний (відповідальний) виконавець та співвиконавці, які беруть участь в опрацюванні документа та погодженні проекту відповіді.

11. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень міської ради, то таке звернення у п’ятиденний термін пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі із супровідним листом, підписаним посадовою особою, яка здійснила попередній розгляд документа. Про це повідомляється громадянин, який подав звернення.

12. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно повертається громадянину з відповідними роз’ясненнями.

13. Працівники виконавчих органів міської ради, відповідальні за

діловодство за зверненнями громадян, заносять до реєстраційно-контрольної картки звернення відомості про розгляд звернення у відповідному виконавчому органі (зміст і дату резолюції, прізвище виконавця, термін виконання, дату передавання на виконання, дату надсилання для розгляду, відмітку про взяття на контроль, результати розгляду та його індекс, дату зняття з контролю; номер справи за номенклатурою), а також створюють та вносять до реєстраційно-контрольної картки електронні копії супровідних листів і відповідей територіальних органів державної влади, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій, до яких були надіслані на розгляд звернення громадян з доданими до них матеріалами.

14.Рішення за результатами розгляду звернення приймається міським головою, секретарем міської ради, першим заступником та заступниками голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету, керівниками виконавчих органів.

15.Відповіді на звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, що надійшли до Ковельської міської ради, готуються за підписом міського голови.

16.Звернення громадян розглядаються й вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

17.Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, міським головою, секретарем міської ради, першим заступником, заступниками голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконавчого комітету, керівником виконавчого органу встановлюється необхідний термін для розгляду такого звернення, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

18.На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну відповідно до статті 20 Закону України “Про звернення громадян”. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

19.Термін розгляду звернень громадян обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення у секторі звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради або виконавчому органі по день направлення заявнику відповіді на його звернення.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до міської ради та її виконавчих органів від Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України, встановлюється посадовими й службовими

особами цих органів або обчислюється з дати реєстрації документа в міській раді та її виконавчих органах.

20.Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України “Про статус народного депутата України” або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України “Про статус депутатів місцевих рад”, повинні відповідати строкам, встановленим цими законами.

21.Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до міської ради та її виконавчих органів та надіслані іншими організаціями за належністю, обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення у секторі звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради або виконавчого органу.

22.У випадках, коли звернення надіслані до або з Верховної Ради України, Офісу Президента України, Кабінету Міністрів України продовження терміну розгляду звернення здійснюється лише за погодженням з цими органами.

23.Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому 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, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348.

24.Звернення, що надійшли в електронному вигляді, зберігаються в системі електронного документообігу для подальшого їх передання до електронного архіву. Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюється за допомогою системи електронного документообігу міської ради та її виконавчих органів.

25.Відповіді додаються до вхідного звернення.

26.Розглянуті звернення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним порядком. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність).

27.Звернення, за якими рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог цієї Інструкції, підшивати забороняється.

IV . Особистий прийом

1. Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, першим заступником та заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконкому здійснюється відповідно до графіка, що затверджується розпорядженням міського голови.

2. Організацію особистого прийому міським головою, секретарем міської ради, першим заступником та заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючим справами виконкому забезпечує посадова особа сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради по роботі із зверненнями громадян.

3. Особистий прийом громадян здійснюється за попереднім записом.

Під час попереднього запису посадова особа сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, контактний телефон, короткий зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийняте рішення, заповнюється картка особистого прийому встановленого зразка. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення. Громадянам під час запису повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок здійснення їх доступу до приміщень міської ради відповідно до вимог пропускнуго та внутрішньо об'єктового режиму в адміністративній будівлі або надаються обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови у записі на особистий прийом. У разі відмови громадянином або представником інтересів громадянина у наданні інформації про особу, яка звертається та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

4. Забороняється відмовляти громадянам у 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.

5. Прийом учасників війни, дітей війни, учасників АТО, учасників бойових дій, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю, матерів-героїнь, членів сім'ї загиблого, переселених або внутрішньо переміщених осіб, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, а також

громадян, які мають установлені законодавством пільги, здійснюється першочергово.

6.Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

- визнані судом, медичним висновком недієздатними при наявності такої інформації;

- звернення, які знаходяться в стадії розгляду і остаточне рішення по них ще не прийнято;

- які оскаржують рішення судів;

- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо воно вирішено по суті або на нього надано аргументоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

7.Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені у встановленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

Посадова особа, яка веде особистий прийом, має право запрошувати керівників установ, підприємств, організацій та посадових осіб виконавчих органів міської ради (у межах повноважень) з метою забезпечення оперативного та всебічного опрацювання питань, порушених громадянами під час прийому.

8.Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно, всебічно розглянути питання, надати відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

9. Посадова особа, яка веде прийом, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

- пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

10.Якщо порушені в поданому під час особистого прийому зверненні питання вирішені, і громадянин не заперечує проти отримання результатів розгляду звернення в усній формі, посадова особа сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради зазначає цей факт у картці обліку особистого прийому. Якщо вирішити порушені в

усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

11.Картка обліку особистого прийому громадян із заповненими при проведенні запису та прийомі графами, а також інші матеріали реєструється в модулі “Звернення” посадовою особою відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради по роботі із зверненнями громадян з одночасним встановленням параметрів контролю та надсилається визначеним виконавцям.

12.Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог статті 5 Закону України „Про звернення громадян”. Отримані під час особистого прийому звернення громадян реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цієї Інструкції.

V. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян

1.Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється шляхом аналізу й узагальнення матеріалів з розгляду звернень громадян та безпосереднього проведення перевірок організації цієї роботи у виконавчих органах міської ради.

2.На контролі в міській раді та її виконавчих органах перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

3.Контроль за виконанням звернень у міській раді покладається на посадову особу сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради, безпосередній контроль у виконавчих органах міської ради -на їх керівників та виконавців.

4.Звернення громадян, що надходять на розгляд у міську раду та її виконавчі органи, в системі електронного документообігу ставляться на контроль із встановленням контрольних термінів.

Суб’єкт організації розгляду звернень громадян здійснює контроль за розглядом звернень громадян у системі електронного документообігу згідно термінів виконання, зазначеними у графі РКК „Контрольні терміни”.

5.Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання та закриття резолюції із зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення. В РКК у графі “Результат розгляду” вноситься інформація про результати розгляду з обов’язковим зазначенням вихідного номера та дати

листа-відповіді на звернення, прізвища, імені по батькові посадової особи виконавця, стислого змісту результатів розгляду.

6.Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

7.Відмітку про зняття з контролю в системі електронного документообігу здійснює особа, відповідальна за діловодство із зверненнями громадян.

8.Контроль за зверненнями громадян, що надходять до міської ради та її виконавчих органів від державної установи “Урядовий контактний центр” та, щодо яких прийнято рішення про направлення їх за належністю відповідно до частини третьої статті 7 Закону, здійснює суб’єкт організації розгляду звернень громадян.

9.Керівники виконавчих органів міської ради або за їх дорученням інші посадові особи зобов’язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

10.Посадова особа сектору звернень відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради, щокварталу готує міському голові аналіз і узагальнення матеріалів розгляду звернень та згідно плану роботи інформує виконавчий комітет у формі аналітичних довідок.

11.Перевірки організації роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради, підприємствах, установах та організаціях здійснюються відповідно до плану роботи міської ради, її виконавчого комітету, відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради та затверджених керуючим справами графіків.

12.Перевірки здійснюються відповідно до переліку питань, які затверджуються керуючим справами виконавчого комітету. Склад робочої групи, що здійснює перевірку, затверджується керуючим справами виконавчого комітету. До складу робочої групи, крім працівників відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради можуть включатися керівники виконавчих органів міської ради, працівники, які відповідають за роботу із зверненнями громадян в інших виконавчих органах міської ради.

13.Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється шляхом аналізу й узагальнення матеріалів з розгляду звернень громадян та безпосереднього проведення перевірок організації цієї роботи у виконавчих органах міської ради.

14.Особи, винні у порушенні Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до

органів державної влади та органів місцевого самоврядування” несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Керуючий справами

Іван ЧУЛІПА