



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ НОВОВОЛИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ
МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

25 жовтня 2023 року

м. Нововолинськ

№ 117-р

Про затвердження Порядку розгляду
письмових і усних звернень громадян
та Порядку організації і проведення
особистого прийому громадян
у Нововолинській міській раді

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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», 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у Нововолинській міській раді:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових і усних звернень громадян у Нововолинській міській раді, що додається.
2. Затвердити Порядок організації і проведення особистого прийому громадян у Нововолинській міській раді, що додається.
3. Дотримання Порядків розгляду письмових і усних звернень громадян та організації і проведення особистого прийому громадян у Нововолинській міській раді є обов'язковим для працівників виконавчих органів міської ради та керівників підприємств, організацій (установ, закладів), що знаходяться у міській комунальній власності.
4. Це розпорядження набирає чинності з 01.11.2023 року.
5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючу справами виконавчого комітету Валентину Степюк.

Міський голова

Борис КАРПУС

Алла Ковальчук 0976845327

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

25.10.2023 № 117-р

ПОРЯДОК

розгляду письмових і усних звернень громадян
у Нововолинській міській раді

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблено на виконання вимог 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» та згідно з 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, у медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 та з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових і усних звернень громадян у Нововолинській міській раді.

1.2. Діловодство за зверненнями громадян у міській раді ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ звернень громадян управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Нововолинської міської ради (далі – відділ звернень громадян).

1.3. Звернення громадян, адресовані міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому, старостам старостинських округів, керівникам виконавчих органів міської ради підлягають розгляду.

1.4. Організація розгляду звернень громадян, адресованих міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому покладається на відділ звернень громадян.

1.5. Організація розгляду звернень громадян, що надходять на адресу старост старостинських округів, керівників виконавчих органів міської ради, підприємств та організацій (установ, закладів), що належать до міської комунальної власності, здійснюється посадовими особами, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян.

II. Порядок оформлення звернень громадян

2.1. Звернення громадян можуть бути подані до Нововолинської міської ради або до окремих її виконавчих органів в усній або письмовій формі.

2.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.3. Звернення громадян адресовані міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому

приймаються:

- поштою – на адресу: Нововолинської міської ради, проспект Дружби, 27, м. Нововолинськ, Володимирський р-н, Волинська обл., 45400;

- особисто або через уповноважену особу – на рецепції управління «Центр надання адміністративних послуг» або у відділ звернень громадян (проспект Дружби, 27);

- телефоном – за номерами: (03344) 32323, +380678819808;

- електронною поштою – vykonk@nov-rada.gov.ua, hromad@nov-rada.gov.ua, snar@nov-rada.gov.ua;

- на сайті Нововолинської міської ради заповнити аплікаційну форму: <https://nov-rada.gov.ua/elektronne-zvernennia/>;

- чат-бот «СВОЇ».

2.4. У зверненні мають бути зазначені: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, номер контактного телефону та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

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

2.5. Початком строку розгляду звернень вважається день надходження та їх реєстрації у відділі звернень громадян, а тих, що надійшли у неробочий день та час — наступний після нього робочий день. Закінченням строку розгляду звернення вважається день направлення відповіді заявнику на його звернення.

2.6. Звернення громадян, що надходять до Нововолинської міської ради, реєструються у відділі звернень громадян у системі електронного документообігу шляхом введення у реєстраційно-контрольну картку даних, зазначених у зверненні та згідно з Класифікатором звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858.

2.7. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, реєстраційний індекс таких звернень складається з літер «КО», порядкового номера звернення.

У разі надходження повторних або дублетних пропозицій, заяв і скарг, вони обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення громадянина з доданням порядкового номера надходження, що проставляється через дріб, а у реєстраційно-контрольній картці у відповідній графі “Ознака” – зазначається реєстраційний індекс звернення цього заявника. Письмові звернення, подані громадянами на особистому прийомі, реєструються та розглядаються у тому ж порядку, що й інші письмові звернення.

2.8. Після внесення усіх необхідних даних у реєстраційно-контрольну картку працівники відділу звернень громадян у верхньому полі картки вибирають – на погодження, внаслідок чого картка надсилається керівнику міської ради, який відповідно до розподілу обов'язків відповідає за розгляд порушеного питання.

2.9. На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляються реєстраційний індекс цього звернення та дата його надходження. Така копія повертається заявникові.

III. Порядок розгляду звернень громадян і забезпечення контролю за їх розглядом

3.1. Усі звернення підлягають попередньому розгляду посадовими особами, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян.

3.2. Звернення громадян розглядаються міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому.

3.3. Керівник, який здійснює первинний розгляд електронного документа, накладає на нього резолюцію, в якій визначає зміст доручення, виконавця, відповідального за розгляд звернення.

3.4. Усі звернення громадян, після розгляду, надходять до відповідальних осіб через систему електронного документообігу для опрацювання та підготовки відповіді. Звернення громадян, в яких, згідно з резолюціями керівників, визначено кілька виконавців, можуть надходити одночасно до них усіх за допомогою електронної пошти.

3.5. Проект відповіді на звернення громадян прикріплюється до реєстраційно-контрольної картки в системі електронного документообігу.

Проекти відповідей на звернення створюються у системі електронного документообігу, відповідно до схеми проходження вихідного документу (додаток 1 до Порядку розгляду письмових і усних звернень громадян у Нововолинській міській раді). Копії запитуваних документів долучаються до проекту відповіді.

3.6. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, не пізніше п'ятнадцяти календарних днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то в порядку, передбаченому статтею 20 Закону, строк його розгляду може бути продовжено керівництвом міської ради на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про це заявника. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

3.7. За результатами розгляду звернення громадянину надається відповідь за підписом керівника.

3.8. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим, або поштова адреса якого вказана.

3.9. Відповідь на звернення надається у спосіб, визначений заявником (поштою, електронною поштою, особисто).

3.10. Заявнику направляється паперова копія відповіді, на яку накладено електронний підпис, присвоєно реєстраційний номер в системі електронного документообігу та засвідчена печаткою управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Нововолинської міської ради.

3.11. Відповіді на звернення опрацьовуються та надсилаються централізовано у день їх повернення з підпису від керівництва або не пізніше наступного робочого дня.

Спосіб відправки відповіді фіксується у реєстрі відправленої кореспонденції (додаток 2 до Порядку розгляду письмових і усних звернень громадян у Нововолинській міській раді) та у реєстраційно-контрольній картці.

3.12. Звернення громадян разом із відповідями на них формуються та зберігаються в паперовому вигляді, а також в електронному варіанті в системі електронного документообігу. Строк зберігання цих документів становить п'ять років. Після закінчення зазначеного строку зберігання документи знищуються.

VI. Узагальнення та аналіз звернень громадян

4.1. З метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи з питань розгляду звернень громадян та вжиття своєчасних заходів реагування на виявлені порушення актів законодавства, працівники відділу звернень громадян щоквартально надають узагальнену інформацію керівникам про підсумки роботи зі зверненнями громадян.

4.2. Щорічно, за результатами узагальнення й аналізу проведеної роботи, відділом звернень громадян складаються звіти про проведену роботу із зверненнями громадян у Нововолинській міській раді та готується аналітична інформація:

- статистичні дані щодо кількості звернень громадян, поданих на особистому прийомі та надісланих поштою, у порівнянні з показниками за аналогічний період минулого року;

- дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях;

- кількісні дані про отримані звернення громадян за видами: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги;

- кількість звернень ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, непрацездатних осіб, учасників бойових дій, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту й підтримки;

- пропозиції до вдосконалення роботи із зверненнями громадян тощо.

V. Відповідальність посадових осіб

Відповідальність за несвоєчасний розгляд порушених громадянами питань покладається на старост, керівників виконавчих органів міської ради, підприємств та організацій (установ, закладів), що знаходяться у комунальній власності громади, яким надсилались звернення для розгляду у порядку, передбаченому чинним законодавством.

Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

25.10.2023 № 117-р

ПОРЯДОК

організації і проведення особистого
прийому громадян у Нововолинській міській раді

І. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації особистих прийомів громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами виконавчого комітету, відповідно до 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», 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

1.2. Особистий прийом громадян проводить керівництво міської ради відповідно до затвердженого графіка.

1.3. Інформація про графік особистого прийому громадян і цей Порядок розміщується на офіційному сайті міської ради, у засобах масової інформації.

1.4. Працівники відділу звернень громадян управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Нововолинської міської ради (далі – відділ звернень громадян) проводять попередній запис на особистий прийом до керівництва міської ради відповідно до звернень громадян, які надійшли в усній або в письмовій формі, формують картки та повідомляють громадян про день та години прийому.

1.5. Під час запису громадян на особистий прийом до керівництва міської ради з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, який записується на прийом, номери його контактних телефонів (мобільний/стаціонарний), категорія/соціальний стан заявника, зміст порушених питань для заповнення реєстраційно-контрольної картки.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

При повторному зверненні здійснюється запис на прийом лише після прийняття відповідного рішення на попереднє звернення.

1.6. При потребі на особистий прийом до керівництва міської ради можуть запрошуватись керівники виконавчих органів міської ради, підприємств та закладів, що належать до міської комунальної власності до компетенції яких належить розгляд та вирішення порушених заявником питань.

1.7. Якщо неможливо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо на особистому прийомі, то воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

1.8. Під час проведення особистого прийому громадян, керівництво

міської ради визначає головного виконавця та вносить текст доручення письмово у реєстраційно-контрольну картку. Далі працівники відділу звернень громадян переносять цю резолюцію в систему електронного документообігу, приєднують скановану копію картки з резолюцією керівництва та в електронному вигляді скеровують на виконання.

1.9. З урахуванням рішення, прийнятого під час особистого прийому, керівники виконавчих органів міської ради, підприємств та закладів, що належать до міської комунальної власності, яким доручено розгляд звернення, зобов'язані в установлені терміни підготувати заявнику відповідь по суті за підписом керівництва міської ради.

1.10. Схема формування вихідного листа (проект відповіді) в системі електронного документообігу аналогічна схемі підготовці та реєстрації відповіді на письмове звернення.

1.11. Контроль за своєчасним наданням відповідей громадянам за їх зверненнями до керівництва міської ради здійснюють працівники відділу звернень громадян.

1.12. Про результати розгляду звернення на особистому прийомі до керівництва міської ради повідомляється у спосіб, визначений громадянином (поштою, електронною поштою, особисто).

II. Відповідальність посадових осіб

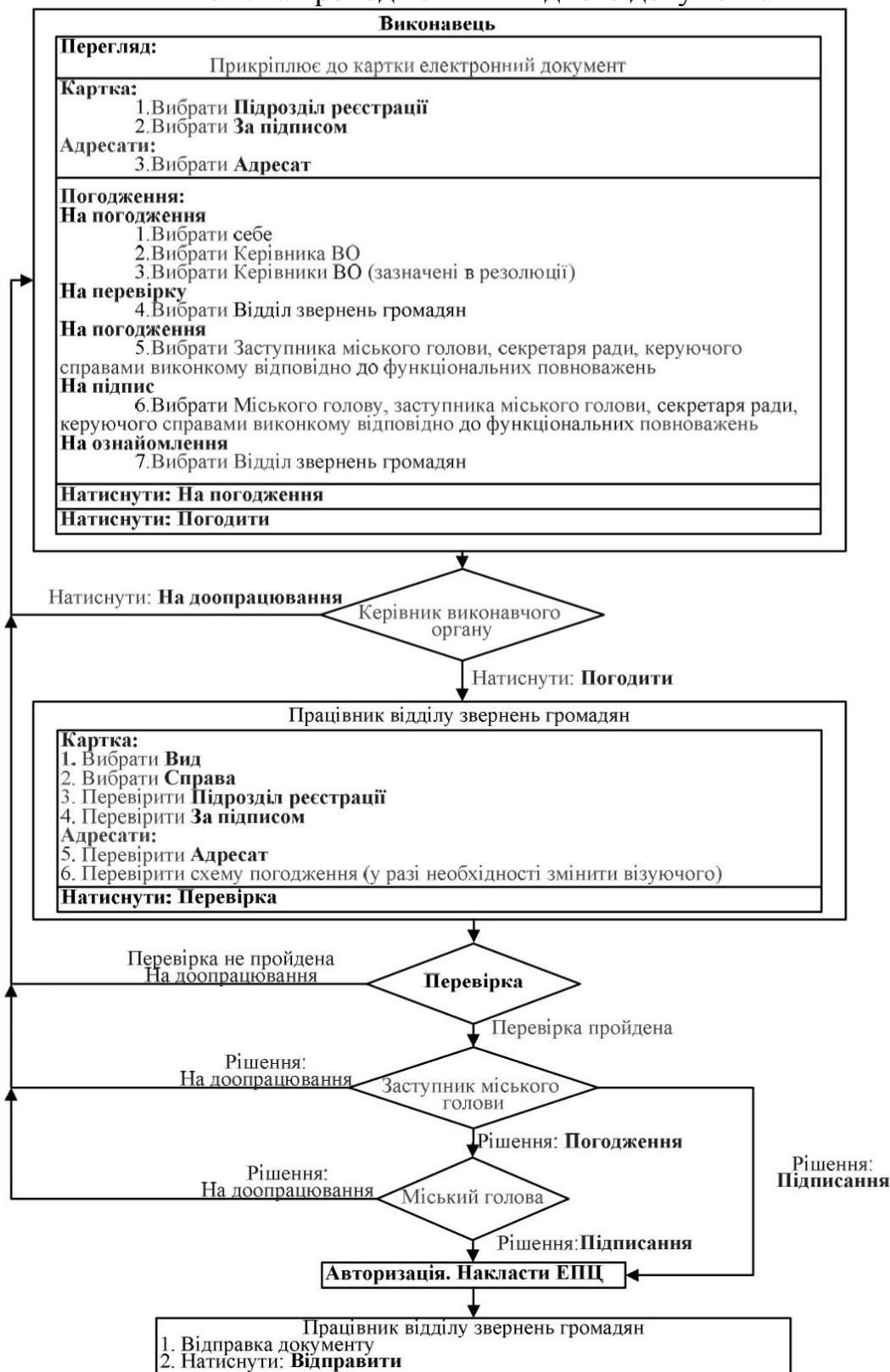
Відповідальність за несвоєчасний розгляд порушених громадянами питань покладається на старост, керівників виконавчих органів міської ради, підприємств та організацій (установ, закладів), що знаходяться у комунальній власності громади, яким надсилались звернення для розгляду у порядку, передбаченому чинним законодавством.

Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

Алла Ковальчук 0976845327

Додаток 1
до Порядку розгляду письмових і усних звернень
громадян у Нововолинській міській раді

Схема проходження вихідного документа



Додаток 2
до Порядку розгляду письмових і усних звернень
громадян у Нововолинській міській раді

Реєстр відправленої кореспонденції

Реєстр відправленої кореспонденції за _____ 202__ року				
<i>№ з/п</i>	<i>Прізвище, ім'я, по батькові</i>	<i>Адреса</i>	<i>Номер та дата</i>	<i>Примітка</i>
1				
2				
3				
4				
5				