



УКРАЇНА

ПЕРВОМАЙСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я

28 квітня 2021 року

Первомайський

№ 127

**Про затвердження Порядку
роботи зі зверненнями громадян
у Первомайській міській раді та
її виконавчих органах**

З метою забезпечення реалізації права громадян на звернення, враховуючи рекомендації експертів Проекту Підтримка організацій-лідерів у протидії корупції в Україні «Взаємодія» та партнерів Проекту – ГО«ЕЙДОС», відповідно до Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008, керуючись вимогами Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», Закону України «Про статус народного депутата України», п.п. 1 п. «б» ч.1 ст. 38, ч.1 ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Первомайської міської ради Первомайської міської ради

ВИРІШИВ :

1. Затвердити «Порядок роботи зі зверненнями громадян у Первомайській міській раді та її виконавчих органах» (далі – Порядок, додається).
2. Загальному відділу виконавчого комітету Первомайської міської ради:
 - організувати методичні заняття щодо вивчення Порядку роботи зі зверненнями громадян у Первомайській міській раді та її виконавчих органах;
 - здійснювати контроль за виконанням Порядку посадовими особами Первомайської міської ради та її виконавчого комітету, керівниками комунальних підприємств та установ.
3. Секретарю міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючому справами виконавчого комітету, керівникам структурних підрозділів Первомайської міської ради та її виконавчих органів, старостам сіл Ржавчик, Радомислівка Грушине, Високе, Калинівка, Караченців, Кашпурівка, Маслівка, керівникам комунальних підприємств та установ забезпечити виконання Порядку.
4. Загальний контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Первомайської міської ради Тетяну ОРЛОВУ.

Міський голова



Микола БАКШЕЄВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням виконавчого комітету
від 28.04.21 № 127

ПОРЯДОК
роботи зі зверненнями громадян у Первомайській міській раді
та її виконавчих органах

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, звернень народних депутатів, депутатів місцевих ради, здійснення контролю за результатами їх розгляду та дотриманням строків розгляду, ведення діловодства у Первомайській міській раді та її виконавчих органах.
2. Це Положення розроблено згідно з Конституцією України, Законом України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Законом України «Про статус депутатів місцевих рад», Законом України «Про статус народного депутата України», Указом Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №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» (далі - Інструкція), постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», іншими нормативно-правовими актами з питань звернень громадян.
3. Розгляд звернень у Первомайській міській раді та її виконавчих органах є складовою механізмом реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.
4. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.
5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.
6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.
7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією, і покладається на спеціаліста I категорії загального відділу апарату виконавчого комітету Первомайської міської ради (далі-загальний відділ).
8. Основні терміни, що вживаються у цьому Положенні:
 - 8.1. Звернення — це викладені в усній чи письмовій формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.
 - 8.2. Пропозиція (зауваження) — звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Первомайської міської ради, її виконавчих органів, депутатів міської ради, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правових засад і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності Первомайської міської територіальної громади .

8.3. 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 Первомайської міської ради її виконавчих органів, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

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

8.5. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Первомайської міської ради, її виконавчих органів, його посадових осіб. Скарга подається у встановленій формі (додається).

8.6. Депутатське звернення - викладена в письмовій формі вимога народного депутата України, депутата місцевої ради з питань, пов'язаних з його депутатською діяльністю, до місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, а також керівників правоохоронних та контролюючих органів, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності, розташованих на території відповідної ради, здійснити певні дії, вжити заходів чи дати офіційне роз'яснення з питань, віднесених до їх компетенції.

9. Особливою формою колективного звернення громадян до Первомайської міської ради є електронна петиція.

10. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Звернення може бути усним чи письмовим.

10.1. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

10.2. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Первомайської міської ради особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

11. Звернення громадян розглядаються відповідно до розподілу обов'язків між міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючого справами виконавчого комітету. Працівники загального відділу визначають та передають звернення для накладання резолюції міському голові або особі, яка виконує його обов'язки.

II. Організація роботи з усними зверненнями громадян

1. Організація особистого прийому громадян.

1.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» міський голова, секретар міської ради, перший заступник міського голови, заступники міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючий справами виконавчого комітету, старости сіл Ржавчик, Радомислівка Грушине, Високе, Калинівка, Караченців, Кашпурівка, Маслівка, керівники самостійних структурних підрозділів або особи, які виконують їх обов'язки зобов'язані проводити особистий прийом громадян відповідно до графіку особистого прийому громадян у Первомайській міській раді.

1.2. Графік особистого прийому громадян затверджується розпорядженням міського голови.

1.3. Графік прийому розміщується в приміщенні Первомайської міської ради, оприлюднюється у засобах масової інформації, на офіційному веб-сайті Первомайської міської ради, у соціальних мережах.

1.4. Запис громадян на особистий прийом здійснює головний спеціаліст загального відділу (секретар міського голови), інспектор-діловод в день звернення через систему електронного документообігу (далі-СЕД).

1.5. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, проводиться першочергово у дні прийому згідно з графіком.

1.6. Під час запису у громадянина з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактні номери телефонів, зміст порушеного питання та іншу необхідну інформацію для заповнення реєстраційно-контрольної картки в СЕД.

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

1.8. Якщо громадянин не знає, яка особа в Первомайській міській раді зможе вирішити його питання, то після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, йому повідомляється про особу, до компетенції якої згідно із розподілом обов'язків належить розгляд порушеного питання, дату й час прийому відповідно до графіку особистого прийому громадян.

1.9. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Первомайської міської ради та її виконавчого комітету, йому надаються роз'яснення, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися для його вирішення, при цьому громадянину, за можливістю, надається допомога (вказуються адреса, номер телефону тощо).

1.10. Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

1.12. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». Отримані під час особистого прийому звернення громадян реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку.

1.13. Запис на особистий прийом не проводиться у разі:

- звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в Первомайській міській раді;
- звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги ст. 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення особи, визнаної судом недієздатною;
- відмови громадянина повідомляти інформацію, зазначену у п. 1.6 цього Порядку;

III. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. Письмове звернення — це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чиним законодавством.

2. Письмові звернення можуть бути:

- 1) індивідуальні — звернення, що подані окремою особою;
- 2) колективні — звернення, що подані групою осіб (дві та більше особи);
- 3) повторні:
 - а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;
 - б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в Первомайській міській раді;
 - в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;
 - г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі розглянуті питання, підняті в попередньому зверненні;

4) дублетні — це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до Первомайської міської ради для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

5) анонімні — письмові звернення, не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, за якими неможливо встановити авторство.

3. Депутатські звернення приймаються та реєструються в загальному відділі.

4. Працівники загального відділу :

- перевіряють наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»;

- визначають суть, характер і короткий зміст звернення;

- перевіряють, чи є воно повторним або дублетним;

- реєструють в СЕД.

4. Під час реєстрації звернень громадян та депутатських звернень створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

4.1. Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

4.2. Реєстраційний індекс звернень громадян складається із частин, які відокремлюються одна від одної тире або рисою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

4.3. Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

- перша частина - формується з початкової літери прізвища заявника та порядкового реєстраційного номера, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку «КО». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку «БП»;

- друга частина – номер справи номенклатурою справ.

4.4. Реєстраційний індекс звернень депутатів має дві обов'язкові частини:

- перша частина - формується з порядкового реєстраційного номера;

- друга частина – номер справи за номенклатурою справ.

4.5. Реєстраційний індекс та дата реєстрації проставляються у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

4.6. Робиться позначка «Повторно», якщо звернення є таким, та додають справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому.

4.7. На вимогу особи, яка подала письмове звернення, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа і така копія (другий примірник) повертається громадянину.

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у загальному відділі здійснюються у день надходження.

6. Письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, а також ті, що надійшли на розгляд за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України або Голови Верховної Ради України, розглядаються особисто міським головою, а в разі його відсутності особою, посадовою особою на якого покладено виконання обов'язків голови .

7. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

8. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень Первомайської міської ради, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, про що

повідомляється громадянину, який подав звернення. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

9. Після реєстрації в СЕД, звернення надходить до особистого електронного кабінету міського голови для накладання резолюції, після чого його отримує для розгляду беспосередньо виконавець. У разі необхідності виконавцеві надається паперовий екземпляр звернення з додатками.

10. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на спеціаліста I категорії загального відділу, інспектора-діловода та начальників структурних підрозділів, інших посадових осіб, яким передані звернення на виконання.

11. Працівники загального відділу отримують від виконавця інформацію щодо розгляду питання (у тому числі проекти відповіді заявнику) та передають на підпис міському голові, першому заступнику міського голови, заступникам міського голови із питань діяльності виконавчих органів, керуючому справами.

12. Після підписання міським головою відповіді на звернення, його реєстрація здійснюється таким чином: датою відповіді є дата підписання відповіді; реєстраційний індекс складається з номера справи за номенклатурою з додаванням через відокремлення рисою порядкового номера відповіді.

Наприклад: 01-14/Л100, де 01-14-номер справи за номенклатурою, Л – початкова літера прізвища заявника, 100 - порядковий номер вхідної реєстрації звернення.

13. Працівниками загального відділу до реєстраційно-контрольної картки звернення приєднується сканована копія відповіді з додатками (у разі наявності). Звернення знімається з контролю, друкується обкладинка та формується справа.

14. Відповіді на депутатські звернення з додатками (у разі наявності) вносяться до СЕД відповідальними за розгляд звернення виконавцями. Після підписання в СЕД працівниками загального відділу здійснюється реєстрація листів в журналі вихідної кореспонденції.

15. Реєстраційний індекс складається з номера справи за номенклатурою з додаванням через відокремлення рисою порядкового номера відповіді.

Наприклад: 01-10/100, де 01-10-номер справи за номенклатурою, 100 - порядковий номер згідно журналу реєстрації вихідної кореспонденції в СЕД.

16. Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

17. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за три дні до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

18. Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення приймає міський голова, яким установлений первинний контроль, на підставі обгрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

19. 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. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

20. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених ст. 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

21. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається міським головою, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

22. Якщо в повторному зверненні громадянин разом із питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийняте відповідне рішення,

звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленному законодавством порядку.

23. Особливою формою письмового звернення є електронне звернення, яке приймається на електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Первомайської міської ради.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

IV. Порядок розгляду електронних петицій

Порядок роботи з електронними петиціями регламентований Положенням про електронні петиції в Первомайській міській раді та її виконавчих органах, затвердженого рішенням міської ради від 26.01.2017 року №440-26/7.

V. Терміни розгляду звернень

1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін **не більше одного місяця** від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше **п'ятнадцяти днів від дня їх отримання**. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, **не може перевищувати сорока п'яти днів**.

2. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням.

3. Якщо питання, порушені в одержаному Первомайською міською радою та її виконавчими органами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін **не більше п'яти днів** пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно **в той же термін** повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4. Депутатське звернення є обов'язковим для розгляду посадовими особами, яким воно адресовано, у строк **не більше 10 днів** з моменту одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, **не може перевищувати 30 днів** з моменту його одержання.

VI. Вирішення питань, що порушені у зверненнях громадян, і надання відповідей заявникам

1. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готується і надається відповідь заявнику. Не допускається надання неоднозначних, необгрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, порушення строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

2. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику покладається на осіб, які розглядають звернення.

3. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявникам надані вичерпні відповіді. Не допускається визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.
4. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні перший або адреса якого вказана.
5. Після закінчення розгляду звернення сформована в установленному порядку справа зберігається протягом 5 років у загальному відділі за алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або надходження додаткових документів вони підшиваються до цієї справи.
6. Забороняється зберігання справ у виконавців. Загальний відділ може надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні відділу, в інших випадках — тільки окремі копії документів.
7. Працівники відділу за першою вимогою заявника надають йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

VII. Виїзні прийоми громадян

1. Виїзні прийоми громадян здійснюються старостами сіл Ржавчик, Радомислівка Грушине, Високе, Калинівка, Караченців, Кашпурівка, Маслівка згідно із графіком, затвердженим розпорядженням міського голови.
2. Старости сіл Первомайської міської територіальної громади, в яких заплановано проведення виїзного прийому:
 - доводять до відома населення інформацію щодо днів і годин прийому;
 - організують попередній запис громадян на виїзний прийом;
 - виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.
3. Працівники загального відділу:
 - під час проведення прийому отримують від громадян звернення та оформлюють доручення;
 - ведуть журнал особистого прийому громадян в СЕД;
 - забезпечують передачу звернень, що подані на виїзному прийомі, структурним підрозділам, організаціям, установам згідно з резолюцією міського голови;
 - контролюють дотримання термінів надання відповідей заявникам;
 - контролюють додержання графіка виїзних прийомів;
 - готують аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи, узагальнюють підсумки цієї роботи двічі на рік (за півріччя, за рік);
4. Відповіді на звернення, що надійшли на виїзному прийомі, надаються заявникам особами, які проводили особистий прийом, у разі письмого звернення — особами, до повноважень яких належить розгляд порушених питань.

VIII. Узагальнення та аналіз письмових (електронних) і усних звернень громадян

1. Спеціаліст I категорії загального відділу систематично, але не менше одного разу на півріччя, готує матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок із порівнянням аналогічного періоду минулого року щодо:
 - кількісних даних про структуру звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви, скарги);
 - статистичних даних за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою, надіслані з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), звернень, поданих на особистому прийомі;
 - даних про тематику основних питань, порушених громадянами з окремим виділенням скарг, пов'язаних з порушеннями антикорупційного законодавства та етики, дотримання порядку та строків їх розгляду і вирішення порушених у них питань;

- інформації щодо звернень громадян, у яких йдеться про недоліки в роботі виконавчого комітету міської ради, оскарження рішень або дій їх посадових осіб, наслідки їх розгляду;
- інформації про здійсненні особистих прийомів громадян;
- виявлених фактів порушення Закону України «Про звернення громадян», невирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення, заходів реагування на них;
- заходів, вжитих виконавчим комітетом міської ради для поліпшення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

2. Визначення результату розгляду звернення є обов'язковим та ключовим моментом його виконання:

2.1. Звернення вирішено позитивно, якщо порушене у зверненні питання вирішене в повному обсязі.

2.2. Надано роз'яснення - до цієї категорії належать звернення, в яких громадяни просять надати роз'яснення, а також ті, що на час розгляду з обґрунтованих підстав у межах нормативно-правових актів, фінансування вирішити позитивно немає можливості та за наслідками їх розгляду громадянам надані мотивовані вичерпні роз'яснення.

2.3. Відмовлено у задоволенні - якщо за наслідками розгляду звернення порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано).

3. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на дотримання термінів розгляду звернень, повноту відповіді, недопущення випадків формального підходу при вирішенні питань, порушених у зверненнях.

ІХ. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

1. Посадові особи в роботі зі зверненнями громадян повинні неухильно дотримуватись вимог Закону України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», Закону України «Про статус народного депутата України», Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 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 р. №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», зобов'язані уважно вивчати суть звернень, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали та направляти своїх працівників на місця для перевірки фактів, викладених у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясувати та усувати причини, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству України.

2. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень і надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

Керуючий справами



Тетяна ОРЛОВА

Ольга ГЛУЩЕНКО

**Міському голові
Миколі БАКШЕЄВУ**

_____ (ПІБ)

_____ (адреса реєстрації місця проживання)

_____ (№ телефону, ел.адреса)

**Скарга на неправомірні дії посадової особи Первомайської міської ради/
її виконавчих органах**

"__" _____ 202__ р. _____ (вказати посадову особу Первомайської міської ради/
її виконавчих органів), якою вчинено дії, що порушують _____
права і законні інтереси громадянина, який подав скаргу, час їх вчинення).

Неправомірні дії _____ (вказати посадову особу Первомайської міської ради/
її виконавчих органах) підтверджуються таким: _____
(вказати мотиви, за якими заявник вважає дії посадової особи неправомірними).

ПРОШУ:

1. Задовольнити скаргу.
2. Зобов'язати _____ (посадову особу) усунути допущені порушення моїх прав _____.

Додаток:

1. Письмові докази, що підтверджують неправомірність рішення, дій (бездіяльності)
посадової особи.

"__" _____ 20__ р.

_____ (підпис)