



УКРАЇНА
КРАСНОАРМІЙСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
РІШЕННЯ

від 15.08.2012 №290

м. Красноармійськ

Про затвердження порядку організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Красноармійської міської ради

З метою створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян, поліпшення організації та забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян, підвищення відповідальності керівників органів виконавчої влади, на виконання розпорядження голови обласної державної адміністрації від 01.02.2012 № 45 та керуючись статтею 40 Конституції України, статтями 38, 59, 73 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», Класифікатором звернень громадян для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Донецької області, затвердженим розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 12.02.2009 року № 50, та відповідно до вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 (із змінами), виконавчий комітет міської ради:

ВИРІШИВ:

1. Затвердити порядок організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Красноармійської міської ради (додається).

2. Заступникам міського голови, секретарю міської ради, керуючому справами виконкому міської ради, начальникам управлінь та відділів виконкому міської ради:

2.1. Забезпечити проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» згідно із затвердженим порядком.

2.2. Не допускати випадків проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» іншими особами. Погоджувати у разі непередбачених обставин (хвороба, відрядження) підміну прийому громадян іншою посадовою особою за розподілом обов'язків з керуючим справами виконкому міської ради за погодженням з міським головою.

2.3. Особистий прийом громадян проводити в кімнаті особистого прийому громадян виконавчого комітету міської ради протягом робочих днів тижня з 10.00 до 18.00, у суботу з 10.00 до 13.00. Проведення «Прямих телефонних ліній» здійснювати в першу п'ятницю кожного місяця з 10.00 до 12.00.

3. Заступникам міського голови, секретарю міської ради, керуючому справами виконкому міської ради, начальникам управлінь та відділів виконкому міської ради:

3.1. Вжити необхідних заходів щодо підвищення персональної відповідальності посадових осіб за належне реагування на обгрунтовані пропозиції, заяви та скарги громадян, організацію роботи зі зверненнями і проведенням особистого прийому громадян.

3.2. Забезпечити виконання додаткових заходів щодо вдосконалення організації та забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

4. Відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради (Черник) забезпечити:

4.1. Оприлюднення порядку організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Красноармійської міської ради, графіків проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній», висвітлення аналітичних матеріалів, відомостей про роботу зі зверненнями громадян в засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті міської ради.

4.2. Складання щомісячних відомостей про результати додержання графіків прийомів та надання їх до 10 числа місяця, наступного за звітним, керуючому справами виконкому міської ради.

5. Керівникам підприємств, управлінь та організацій вжити додаткових заходів щодо забезпечення належної організації та створення відповідних умов для проведення виїзних та спільних прийомів громадян керівництвом виконкому міської ради.

6. Рекомендувати виконкомам Родинської міської (Джураєв) та Шевченківської селищної (Крива) рад затвердити на засіданнях виконкомів порядок організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній».

7. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 02.01.2007 № 4рг «Про Порядок організації і проведення особистого та виїзного прийому громадян і телефонного зв'язку з населенням «Пряма телефонна лінія».

8. Координацію роботи щодо виконання даного рішення покласти на відділ по роботі зі зверненнями громадян (Черник), контроль – на керуючого справами виконкому міської ради Ярову Н.П.

В.о. міського голови

Г.О. Гаврильченко

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення виконкому міської ради
15.08.2012 №290

ПОРЯДОК

організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Красноармійської міської ради

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблено у відповідності до Конституції України, 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» і визначає основні вимоги до організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Красноармійської міської ради (далі – прийоми).

1.2. Прийоми проводяться у відповідності до функціонального розподілу обов'язків між працівниками виконкому міської ради, відповідальними за забезпечення прийомів (надалі – відповідальні працівники виконкому міської ради), в порядку черговості громадян. Прийоми Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни проводяться першочергово.

1.3. Облік та реєстрація усних звернень осіб проводиться відділом по роботі зі зверненнями громадян міської ради відповідно до вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 (із змінами) та Класифікатору звернень громадян для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Донецької області, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 12.02.2009 року № 50.

1.4. Вхід громадян до кімнати особистого прийому громадян, розташованої за адресою: м. Красноармійськ, пл. Шибанкова, 11, кабінет № 2, з понеділка по четвер з 8.00 до 12.00 та з 12.45 до 17.00, у п'ятницю з 8.00 до 12.00 та з 12.45 до 15.45 - вільний і не потребує оформлення перепустки, крім днів і годин проведення особистого прийому міського голови, його заступників, секретаря міської ради та керуючого справами виконкому міської ради.

1.5. Особисті прийоми міського голови, його заступників, секретаря міської ради та керуючого справами виконкому міської ради здійснюються у кімнаті особистого прийому громадян в установлені графіком прийомів дні та години.

1.5.1. Відповідальні працівники виконкому міської ради для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених особами або громадянами, можуть залучати до їх розгляду посадових осіб структурних підрозділів виконавчого комітету

міської ради, підприємств, організацій, установ міста, а також представників прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ відповідно до чинного законодавства.

1.5.2. Під час проведення прийомів можуть бути присутні представники осіб та громадян, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку.

1.6. Графіки прийомів затверджуються щорічно рішенням виконкому міської ради. Контроль за їх дотриманням здійснюють працівники відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

1.7. Населення міста систематично інформується про порядок та графіки прийому, як на сторінках періодичних видань, так і на офіційному веб - сайті Красноармійської міської ради, а також шляхом наочного розміщення на стендах у вестибюлі виконкому міської ради, в приміщеннях виконкомів Родинської міської і Шевченківської селищної рад.

1.8. У разі, якщо вирішити порушені особами або громадянами в усному зверненні питання безпосередньо на прийомах неможливо через складність та/або необхідність додаткового вивчення, їм може бути запропоновано викласти суть питань у письмовому вигляді. Така заява розглядатиметься у тому ж порядку, що й письмове звернення.

II. Порядок організації проведення особистого прийому громадян міським головою

2.1. Попередній запис громадян на особистий прийом до міського голови здійснюється:

2.1.1. Працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки, з понеділка по четвер в кабінеті № 2 з 8:00 до 17:00, крім святкових днів.

2.1.2. Згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, та відповідною письмовою заявою з зазначенням питань, які він бажає порушити.

2.1.3. Після розгляду заступниками міського голови питань, порушених у попередніх зверненнях та прийняття рішень по суті.

2.2. У разі, якщо громадянин наполягає бути прийнятим особисто міським головою, без дотримання вимог п.2.1. цього Порядку, йому пропонується викласти свої аргументи та суть питання письмово. Вказане звернення за дорученням міського голови надається одному з його заступників, до напрямків діяльності, якого належить розгляд порушених у зверненні питань, для надання пропозицій щодо доцільності особистого втручання міського голови і подальше їх вирішення. При цьому:

2.2.1. Остаточне рішення щодо запрошення такого громадянина на свій особистий прийом або обґрунтовану відмову в ньому, приймає міський голова після ознайомлення з вищезазначеними пропозиціями.

2.2.2. Про прийняте рішення у визначений законодавством термін громадянину повідомляється письмово заступником міського голови, який готував пропозиції стосовно доцільності особистого втручання міського голови у подальше вирішення порушених у зверненні питань.

2.3. За результатами попереднього запису начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради складає та не пізніше, ніж за три дні до прийому надає на погодження міському голові:

2.3.1. Списки:

- громадян, записаних на особистий прийом до міського голови з зазначенням питань, що планують порушити громадяни під час прийому;
- громадян, які виявили бажання бути прийнятими міським головою, без підстав, визначених цим порядком;

- керівників структурних підрозділів, підприємств, організацій, установ запрошених для участі у прийомі.

2.4. Громадян та запрошених, згідно з погодженими списками, повідомляють про день і час прийому міським головою за телефоном або письмово працівники відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

2.5. Заступники міського голови, керівники структурних підрозділів, підприємств, установ та організацій надають на ім'я міського голови письмову інформацію щодо попереднього розгляду питань, які планують порушити громадяни, не пізніше двох робочих днів до дня прийому.

2.6. У разі, якщо особистий прийом громадян міського голови не може відбутися через поважні причини, він може бути або перенесений на інший день та час, або проведений секретарем міської ради, на якого покладено виконання обов'язків міського голови.

2.7. Організацію проведення особистих прийомів міського голови, оформлення карток обліку, оформлення доручень за результатами прийомів, контроль за їх виконанням забезпечує відділ по роботі із зверненнями громадян міської ради.

2.8. Після закінчення прийому міський голова повертає відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, але не пізніше наступного дня, реєстраційно – контрольні картки з резолюціями на доопрацювання і вручення звернень виконавцям. Якщо виконавців декілька, то перший з них здійснює збір інформацій від всіх виконавців, узагальнює їх, надає загальну відповідь заявнику у термін визначений чинним законодавством.

III. Порядок організації проведення особистих прийомів громадян заступниками міського голови, секретарем міської ради, керуючим справами виконкому міської ради

3.1. Особисті прийоми громадян заступниками міського голови, секретарем міської ради, керуючим справами виконкому міської ради здійснюються згідно з затвердженим графіком, без попереднього запису.

3.2. Запис на особисті прийоми до заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконкому міської ради здійснюється у день їх прийому на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

3.3. У разі, якщо особисті прийоми громадян заступників міського голови не можуть відбутися через поважні причини, він може бути або перенесений на інший день та час, або проведений керуючим справами виконкому міської ради.

3.3. Організацію проведення особистих прийомів заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконкому міської ради, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують працівники відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

3.4. Контроль за станом виконання доручень заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконкому міської ради, наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники відділу по роботі зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

3.5. Після закінчення прийомів заступники міського голови, секретар міської ради, керуючий справами виконкому міської ради повертають відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, але не пізніше наступного дня, реєстраційно – контрольні картки з резолюціями на доопрацювання і вручення звернень виконавцям. Якщо виконавців

декілька, то перший з них здійснює збір інформацій від всіх виконавців, узагальнює їх, надає загальну відповідь заявнику у термін визначений чинним законодавством.

IV. Порядок організації проведення спільних прийомів громадян заступниками міського голови

4.1. Спільні прийоми громадян заступниками міського голови за участю керівних працівників управлінь, відділів, установ, житлово-комунальних підприємств, органів внутрішніх справ здійснюються згідно з затвердженим графіком, за попереднім записом або без нього.

4.2. Запис на спільні прийоми здійснюється працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки, не пізніше, ніж за три робочі дні до дня прийому на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина.

4.3. Зазначені картки передаються для попереднього розгляду заступникам міського голови для визначення кола посадових та службових осіб, які мають брати участь у спільних прийомах.

4.4. Напередодні прийомів, картки повертаються до відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради разом зі списками учасників спільних прийомів.

4.5. Громадяни, які звернулись в дні проведення спільних прийомів без попереднього запису, приймаються на загальних підставах згідно з порядком організації особистих прийомів.

4.6. Організацію проведення спільних прийомів, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради. Контроль за станом виконання доручень, наданих під час їх спільних прийомів, здійснюють працівники відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

V. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян міським головою, його заступниками та секретарем міської ради

5.1. Виїзні прийоми здійснюються керівними працівниками виконавчого комітету міської ради за місцем проживання або роботи громадян згідно із затвердженим графіком, який щорічно затверджується рішенням виконкому міської ради.

5.2. Організацію проведення виїзних прийомів громадян, інформування населення про їх проведення, створення відповідних умов, запис громадян забезпечують працівники структурних підрозділів, підприємств, установ та організацій, в яких заплановано проведення цих заходів.

5.3. За три робочих дні до проведення виїзного прийому працівники структурних підрозділів, підприємств, установ та організацій, в яких заплановано проведення цих заходів направляють до відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради список громадян, які попередньо записані на прийом та тематику питань, що порушуються, за встановленою формою.

5.4. Під час проведення виїзного прийому відповідальні за виїзний прийом у структурних підрозділах, підприємствах, установах та організаціях заповнюють реєстраційно – контрольні картки заявника, які передаються того ж дня на реєстрацію до відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради.

5.5. Контроль за станом виконання доручень керівних працівників виконавчого комітету міської ради, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники

відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

VI. Порядок організації проведення «Прямих телефонних ліній» міським головою, його заступниками та секретарем міської ради

6.1. Проведення «Прямих телефонних ліній» з населенням проводиться безпосередньо керівними працівниками виконкому міської ради згідно з затвердженим графіком.

6.2. Звернення громадян, що надходять на «Прямую телефонну лінію» до керівних працівників виконкому міської ради, оформлюються у день їх надходження на картках обліку у відповідності до відомостей, які громадяни повідомляють про себе, з обов'язковим зазначенням їх номерів телефонів.

6.3. Організацію проведення «Прямих телефонних ліній», оформлення доручень за результатами спілкування керівних працівників виконкому міської ради з громадянами, забезпечує відділ по роботі зі зверненнями громадян міської ради.

6.4. Контроль за станом виконання доручень керівних працівників виконкому міської ради, наданих під час їх телефонного спілкування з населенням, здійснюють працівники відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради, на яких покладені відповідні обов'язки.

Керуючий справами виконкому міської ради

Н.П. Ярова

Порядок організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Красноармійської міської ради розроблений відділом по роботі зі зверненнями громадян міської ради.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян

С.Ю. Черник