



м. СМІЛА  
ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
МІСЬКИЙ ГОЛОВА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

14.12.2021

№ 2507

Про заходи щодо забезпечення  
реалізації громадянами  
конституційного права на звернення

Відповідно до пункту 20 частини 4 статті 42, частини 8 статті 59 Закону України від 21.05.1997 № 280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні», рішення міської ради від 28.04.2021 №13-44/VIII «Про затвердження Положення про відділ організаційної роботи, діловодства та контролю виконавчого комітету Смілянської міської ради», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до посадових осіб органів місцевого самоврядування

1. Затвердити Заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення згідно з додатком 1.

2. Затвердити Порядок організації та проведення особистих прийомів громадян у виконавчому комітеті згідно з додатком 2.

3. Визнати таким, що втратило чинність розпорядження міського голови від 04.07.2019 № 126 р «Про заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення».

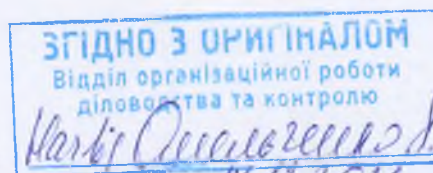
4. Структурним підрозділам виконавчого комітету, самостійним управлінням та відділам забезпечити виконання вищезазначених заходів.

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами Яценко О.С. та відділ організаційної роботи, діловодства та контролю.

Міський голова



Сергій АНАНКО



Додаток 1  
до розпорядження міського  
ГОЛОВИ  
від 14.12.2014 № 250/р

## ЗАХОДИ

щодо забезпечення реалізації громадянами  
конституційного права на звернення

1. Забезпечити кваліфікований, у визначені терміни, розгляд звернень громадян, обов'язкове надання обґрунтованої відповіді, роз'яснень щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням. Не допускати безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам.

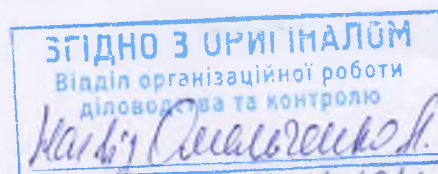
2. Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень Героїв України, осіб нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня», учасників бойових дій.

3. Приділяти особливу увагу розгляду звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, учасників бойових дій (учасники АТО, ООС), громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

4. Здійснювати постійний контроль за організацією роботи посадових осіб із зверненнями громадян. Враховувати стан роботи із зверненнями громадян при проведенні атестації та щорічної оцінки роботи посадових осіб виконавчого комітету, самостійних управлінь та відділів.

5. Взяти під особливий контроль розгляд повторних та колективних звернень громадян. У разі необхідності здійснювати комісійний розгляд повторних і колективних звернень з метою виявлення та усунення причин, що привели до цих звернень.

6. Систематично аналізувати звернення громадян, виявляти причини, що їх породжують та вживати дієвих заходів щодо їх усунення. Забезпечити співпрацю з керівниками підприємств, установ, організацій для вжиття попереджувальних заходів з метою зняття соціальної напруги.





7. Заслуховувати інформацію про результати роботи із зверненнями громадян під час проведення засідань виконавчого комітету не рідше, ніж двічі на рік.

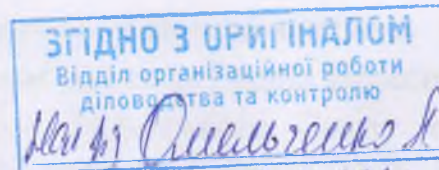
8. Забезпечити систематичне висвітлення через засоби масової інформації та розміщення на офіційному сайті Смілянської міської ради узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян.

9. Запровадити постійний моніторинг додержання законодавства з питання звернень громадян структурними підрозділами виконавчого комітету, самостійними управліннями та відділами, поклавши його на відділ діловодства, контролю та звернень громадян.

Керуючий справами



Оксана ЯЦЕНКО



Зеновія Кончаківська  
Людмила Омельченко

## ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян

### I. Загальні положення

1. Цей Порядок регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, секретарем міської ради.

2. Посадові особи, що здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», іншими нормативно – правовими актами України, а також цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

4. Забезпечити належні умови для проведення особистого прийому громадян в окремих обладнаних приміщеннях, розташованих на першому поверсі адміністративної будівлі виконавчого комітету.

5. З урахуванням рівня епідемічної небезпеки держави, області, району, міста, та/або нормативно-правових актів щодо протиепідемічних заходів, строки особистого прийому та графік, визначені пунктом 1 розділу II цього Порядку, можуть бути змінені.

### II. Організація і проведення особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, секретарем міської ради проводиться щомісячно в установлені графіком дні та години, не рідше двох разів на місяць (адреса м. Сміла, вул. Незалежності, 37) та виїзні прийоми за потребою – у додатково визначених місцях.

2. Попередній запис на особистий прийом до міського голови проводиться спеціалістом відділу організаційної роботи, діловодства та контролю не пізніше, ніж за 3 робочі дні до проведення прийому. Як виняток попередньо можуть бути записані за телефоном, або ж в день особистого прийому, не пізніше, ніж за годину до його початку, за умови надання необхідних для прийому документів.





3. Попередній запис громадян на особистий прийом до першого заступника міського голови, заступників міського голови, секретаря міської ради проводиться не пізніше як за день до початку особистого прийому з 9-00 до 16-00.

4. У разі перенесення особистого прийому міського голови, першого заступника, заступників міського голови, секретаря міської ради з поважних причин (відрадження, відпустка, участь у загальнодержавних, обласних та міських заходах, хвороба тощо) спеціаліст відділу організаційної роботи, діловодства та контролю повідомляє записаних на прийом громадян про проведення наступного особистого прийому громадян відповідно до графіка.

5. На особистий прийом громадян до міського голови можуть бути записані лише ті громадяни, звернення яких розглядалися на особистому прийомі першого заступника, заступників міського голови, секретаря міської ради відповідно до їх напрямів діяльності та компетенції.

6. Прийом громадян міським головою з питань, що вже розглядалися першим заступником, заступниками міського голови, секретарем міської ради проводиться після детального вивчення порушених заявником питань, з'ясування причин, що призвели до нього, за необхідності надаються громадянам детальні роз'яснення та можлива допомога.

7. На особистий прийом не записуються громадяни:

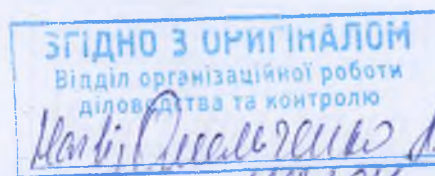
- які повторно звернулися з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті;
- які звернулися щодо вирішення питань, що не належать до повноважень виконавчого комітету;
- звернення яких з приводу оскарження рішення були подані з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

8. Про відмову у записі та причини відмови громадянинові надаються відповідні роз'яснення спеціалістом відділу організаційної роботи, діловодства та контролю.

Забороняється відмова 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 та інших ознак.

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

10. Громадяни можуть записатися на особистий прийом особисто, або ж через представника, повноваження якого оформлені в установленому порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.





11. Для запису на особистий прийом посадовими особами виконавчого комітету громадяни пред'являють документи, що посвідчують особу, чи її спеціальний статус, у разі представлення інтересів інших осіб – також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

12. У разі, якщо громадянин (його представник) через стан здоров'я, інвалідність, або з інших причин не може прибути особисто для запису на особистий прийом посадовими особами виконавчого комітету, попередній запис здійснюється у визначений для запису час за контактним телефонним номером відділу організаційної роботи, діловодства та контролю.

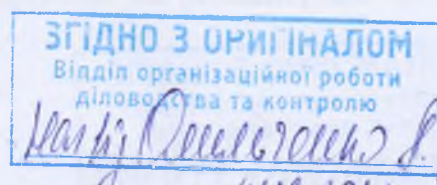
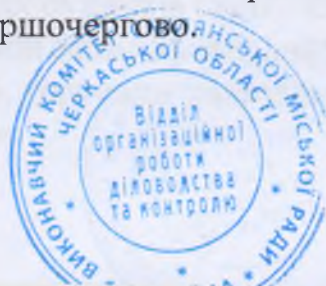
13. Під час попереднього запису на особистий прийом проводиться співбесіда, за результатами якої з'ясується:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, статус громадянина, зміст питання, викладеного по суті в письмовій або в усній формі;
- до кого із заступників міського голови громадянин звертався та яке прийнято рішення, чи опрацьовувались порушені питання в структурних підрозділах, відповідно до їх компетенції;
- чи були попередні звернення: матеріали щодо їх розгляду, висновки, довідки, відповіді на звернення.

14. Головний спеціаліст відділу організаційної роботи, діловодства та контролю:

- формує список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом, остаточний список записаних на особистий прийом подає керівнику, який здійснює особистий прийом громадян, у день прийому не пізніше, ніж за годину до його початку;
- повідомляє (у телефонному режимі) громадян, записаних на прийом, про день та час прийому;
- забезпечує підбір матеріалів з питань, що будуть розглядатися під час особистих прийомів;
- попереджує керівників структурних підрозділів виконавчого комітету, самостійних управлінь і відділів про зміст звернення та запрошує їх для надання необхідних матеріалів щодо розгляду звернень громадян, записаних на особистий прийом;
- організовує проведення та бере участь у особистому прийомі громадян.

15. Особистий прийом громадян проводиться у порядку черговості. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово.





16. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

17. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Представник громадянина пред'являє довіреність, оформлену відповідно до вимог чинного законодавства.

18. У випадку, коли порушене громадянином питання не вимагає додаткової перевірки, відповідь на звернення може бути надана усно під час особистого прийому, про що обов'язково вноситься відповідний запис до картки особистого прийому.

19. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому ж самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові на його бажання надається усна або письмова відповідь.

20. Відповідні консультації з порушених громадянами питань також надаються спеціалістом відділу організаційної роботи, діловодства та контролю.

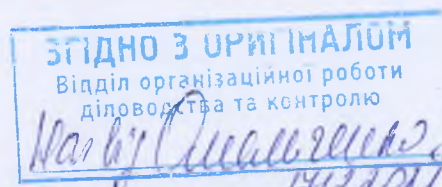
21. Усі звернення громадян (усні чи письмові), що надійшли під час особистого прийому, реєструються у відділі організаційної роботи, діловодства та контролю відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 та надсилаються на розгляд виконавцям відповідно до вимог чинного законодавства.

### III. Особливості проведення виїзного особистого прийому громадян

1. Проведення виїзного особистого прийому громадян міським головою, першим заступником, заступниками міського голови, секретарем міської ради здійснюється 2 рази на місяць відповідно до графіка (за потребою). Графік проведення виїзних прийомів затверджується міським головою.

2. Після затвердження зазначеного графіка інформація про місце і час проведення виїзного прийому громадян надається відділом організаційної роботи, діловодства та контролю не пізніше, ніж за п'ять днів до його проведення, для оприлюднення в ЗМІ, на офіційному сайті міської ради, інформаційних стендах та до квартальних комітетів, об'єднань співвласників багатопверхових будинків (далі – ОСББ).

3. Попередній запис на виїзний особистий прийом громадян проводиться головами ОСББ, головами квартальних комітетів не пізніше, ніж за день до його проведення.



4. До 13-00 дня, що передує виїзному особистому прийому громадян, до відділу організаційної роботи, діловодства та контролю передається список громадян, які записалися на особистий прийом, або інформація про відсутність запису.

5. Організацію і проведення особистого прийому громадян міським головою, першим заступником, заступників міського голови та секретарем міської ради забезпечують голови квартальних комітетів, голови ОСББ спільно із відділом організаційної роботи, діловодства та контролю.

6. На другий день після проведення виїзного особистого прийому громадян інформаційні матеріали та реєстраційно-контрольні картки особистого прийому передаються до структурних підрозділів виконавчого комітету, самостійних управлінь та відділів для подальшого опрацювання.

Керуючий справами



Оксана ЯЦЕНКО



Handwritten signature and date: 'Марія Омеляченко 17.12.2011'.

Зеновія Кончаківська  
Людмила Омельченко