

Додаток 2

до розпорядження міського  
голови

від 04.07.2019 № 126Р

## ПОРЯДОК організації та проведення особистих прийому громадян

### I. Загальні положення

1. Цей Порядок регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян, у тому числі особистого прийому громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови.

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. Забезпечити проведення особистого прийому громадян посадовими особами виконавчого комітету не рідше чотирьох разів на місяць.

### II. Організація і проведення особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови 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 сектору звернень громадян відділу діловодства, контролю та звернень громадян (далі – сектор звернень громадян) 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 та заступників міського голови 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 з поважних причин (відрадження, відпустка, участь у загальнодержавних, обласних та міських заходах, хвороба тощо) спеціаліст сектору звернень громадян 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 відповідно до їх напрямів діяльності та компетенції.

6. Прийом громадян міським головою з питань, що вже розглядалися першим заступником, заступниками міського голови 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 громадянину надаються відповідні роз'яснення працівником сектору звернень громадян.

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 прийти особисто для запису на особистий прийом посадовими особами виконавчого комітету, попередній запис здійснюється у визначений для запису час за контактним телефонним номером сектору звернень громадян.

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

- 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;
- попередні звернення, матеріали щодо їх розгляду, висновки, довідки, відповіді на звернення.

14. Головний спеціаліст сектору звернень громадян:

- складає список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом, остаточний список записаних на особистий прийом надається у день прийому не пізніше, ніж за годину до його початку;
- повідомляє по телефону 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 міськвиконкому 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 спеціалістами сектору звернень громадян.

21. Усі звернення громадян (усні чи письмові), що надійшли під час особистого прийому, реєструються у секторі звернень громадян 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 квітня 1997 року №348 із змінами, та надсилаються на розгляд виконавців 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 здійснюється 2 рази на місяць відповідно до графіка. Графік проведення виїзних прийомів затверджується міським головою.

2. Після затвердження зазначеного графіка інформація про місце і час проведення виїзного прийому громадян надається сектором звернень громадян не пізніше, ніж за п'ять днів до його проведення, для оприлюднення в ЗМІ, офіційному сайті міської ради, квартальних комітетах, об'єднаннях співвласників багатопверхових будинків (далі – ОСББ), інформаційних стендах.

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 сектору звернень громадян передається список громадян, які записалися на особистий прийом, або інформація про відсутність запису.

5. Організацію і проведення особистого прийому громадян міського голови, першого заступника та заступників міського голови забезпечують голови квартальних комітетів, голови ОСББ спільно із сектором звернень громадян.

Продовження додатка 2

6. На другий день після проведення виїзного особистого прийому громадян реєстраційно – контрольні картки передаються в структурні підрозділи для подальшого опрацювання.

Керуючий справами



Л.ОСЕЙКО