



УКРАЇНА  
ПОКРОВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
РІШЕННЯ

ПРОЄКТ

від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
м. Покровськ

Про затвердження порядку розгляду  
письмових звернень у виконавчому  
комітеті Покровської міської ради в  
новій редакції

З метою підвищення ефективності діяльності виконкому міської ради у напрямку розгляду письмових звернень громадян, створення єдиної для виконкому міської ради та її структурних підрозділів системи прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, контролю за дотриманням термінів їх розгляду, доручень та зобов'язань стосовно розв'язання порушених у зверненнях питань, керуючись Законом України «Про звернення громадян», статтями 38, 59, 73 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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 облдержадміністрації від 12.02.2009 №50, розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 01.02.2012 року №46 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 №348 (із змінами), виконавчий комітет Покровської міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Затвердити порядок розгляду письмових звернень у виконавчому комітеті Покровської міської ради в новій редакції (додається).
2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому міської ради від 15.08.2012 №289 «Про затвердження порядку розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Красноармійської міської ради».

В.п. міського голови

І.Сущенко

Порядок  
розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті  
Покровської 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», Класифікатору звернень громадян для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Донецької області, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 12.02.2009 №50.

1.2. Вказаний Порядок встановлює єдиний для виконкому міської ради та його структурних підрозділів порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, виконанням доручень керівних працівників виконкому міської ради та власних зобов'язань виконавців стосовно розв'язання порушених у цих зверненнях питань, наданням письмових відповідей заявникам.

1.3. Реєстрація, облік та контроль за розглядом письмових звернень громадян, адресованих до виконкому міської ради, здійснюється відділом з питань діловодства, контролю та роботи 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 № 348 (із змінами).

1.4. Цей Порядок не поширюється на розгляд викладених в письмовій формі звернень громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством і законодавством про захист економічної конкуренції.

II. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян

2.1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою, електронною поштою або надійшли через органи влади вищого рівня, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій, передані громадянами особисто або через уповноважених осіб, чії повноваження оформлені у встановленому законом порядку, адресовані міському голові та його заступникам відповідно до розподілу обов'язків, приймаються відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

2.2. Приймаються звернення 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 (крім святкових та вихідних днів .).

2.3. Не розглядаються звернення громадян, оформлені без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян»; адресовані не міському голові та його заступникам відповідно до розподілу обов'язків. Вказане рішення приймає начальник відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, про що письмово повідомляється громадянину.

2.4. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, класифікуються за характеристикою звернень і основними питаннями, та обліковуються за допомогою електронно-обчислюваної техніки працівниками відділу з

питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

2.5. На вимогу громадянина, який подав звернення на ім'я міського голови та його заступників відповідно до розподілу обов'язків, на першому аркуші копії звернення (у разі її наявності) проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянину.

2.6. На письмовому зверненні, переданому громадянином особисто або через уповноважену ним особу, поруч з реєстраційним штампом робиться позначка «ПЕРЕДАНО ОСОБИСТО» або «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОВНОВАЖЕНУ ОСОБУ».

2.7. На першому аркуші письмового звернення та на реєстраційно-контрольній картці робиться позначка «ПОВТОРНО» (у разі, якщо звернення надійшло повторно) та «КОНТРОЛЬ», коли необхідно повідомити іншу організацію або отримати інформацію від виконавців стосовно вжитих заходів.

### III. Розгляд звернень керівними працівниками виконавчого комітету міської ради

3.1. Письмові звернення, в яких порушені питання, що належать до повноважень виконавчого комітету міської ради, передаються відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян на розгляд керівним працівникам виконавчого комітету міської ради, до компетенції яких належить їх вирішення згідно з розподілом обов'язків.

3.2. Особисто міським головою розглядаються письмові звернення:

3.2.1. Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та осіб, віднесених до категорії інвалідів ВВВ.

3.2.2. Направлені на розгляд до виконавчого комітету міської ради за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України, голови обласної державної адміністрації.

3.2.3. Про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями, (бездіяльністю), структурними підрозділами, підприємствами, установами та організаціями або про факти корупції.

3.2.4. Від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання (повторні), якщо вказане звернення:

- вирішено по суті під час розгляду попереднього звернення (за поданням заступника міського голови, який його розглядав з метою припинення подальшого розгляду такого звернення);

- не вирішено по суті під час розгляду попередніх звернень, а тому вимагає особистого втручання міського голови у подальший розгляд.

3.3. Письмові звернення та реєстраційно-контрольні картки приймають на розгляд керівні працівники виконавчого комітету міської ради та у дводенний термін повертають разом з дорученнями до відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, про що на зворотному боці карток робиться відповідний запис.

3.4. Керівні працівники виконавчого комітету міської ради при розгляді звернень громадян зобов'язані об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви і скарги, не допускаючи безпідставної передачі їх для розгляду іншим органам.

3.5. У разі необхідності, керівні працівники виконавчого комітету міської ради можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання, організовувати комісійний розгляд, виїзд на місце, надавати письмові доручення виконавцям з числа керівників структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ та організацій до компетенції, яких входить вирішення порушених питань, залучати до розгляду керівників прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ.

3.6. Кожний громадянин має право на своє прохання бути запрошеним на засідання комісії виконкому міської ради з питань розгляду звернень громадян стосовно порушених ним у заявах чи скаргах питань або отримати мотивовану відповідь про обмеження його

доступу до відповідної інформації, а також інші права, передбачені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

3.7. На підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян» керівними працівниками виконавчого комітету міської ради встановлюються наступні терміни розгляду звернень громадян, про що повідомляється особі, яка подала звернення:

- невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня отримання, якщо вирішення питання не потребує додаткового вивчення;
- не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження;
- до 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання було неможливо.

#### IV. Контроль за дотриманням термінів, виконанням доручень та зобов'язань щодо розгляду звернень громадян

4.1. Безпосередній контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян здійснює відділ з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян на підставі отриманих від виконавців відповідей та автоматизованого банку реєстраційних даних.

4.2. Звернення, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозицій, заяв і скарг.

4.3. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають ті керівні працівники виконавчого комітету міської ради, які приймали рішення про постановку на контроль. В цьому випадку їм для розгляду надається весь пакет документів за кожним конкретним зверненням для вирішення питання про зняття з контролю. У випадку продовження терміну розгляду звернень громадян – інформація передається керівникові для ознайомлення, погодження продовження терміну та/або надання додаткового доручення, копія якого направляється виконавцю.

4.4. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається у відділі з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян. Кожна контрольна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів. Забороняється підшивати до справ невіршені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

4.5. За дорученнями керівних працівників виконавчого комітету міської ради періодично проводяться комісійні обстеження на місці достовірності наданих структурними підрозділами, підприємствами, установами та організаціями інформацій щодо розгляду окремих звернень громадян, які перебували на контролі.

#### V. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам

5.1. Виконавці за зверненнями громадян зобов'язані письмово повідомляти громадянина про результати перевірки його письмового звернення і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою - повинні роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

5.2. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією керівного працівника виконавчого комітету міської ради узагальнену відповідь або її проект заявнику та проект інформації органу влади вищого рівня, яким встановлено контроль за зверненням. При цьому інші виконавці в обов'язковому порядку інформують виконавчий комітет міської ради та за три дні до настання контрольного терміну надають їх для опрацювання першому виконавцю.

5.3. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету міської ради, в обов'язковому порядку надається за підписом того керівного працівника виконавчого комітету міської ради, який розглядав звернення, або особи, яка виконує його обов'язки.

5.4. За дорученням керівних працівників виконавчого комітету міської ради письмова відповідь заявникам за результатами розгляду звернень надається за підписом керівників структурних підрозділів, підприємств, установ та організацій, яким доручено розгляд звернень громадян та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

5.5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам несуть виконавці, визначені згідно з резолюціями керівних працівників виконавчого комітету міської ради. Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян органам влади вищого рівня та відповідей на них заявникам, здійснюють працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

5.7. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа виконавчого комітету міської ради, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і реальне виконання прийнятого рішення, а у разі визнання скарги обґрунтованою – негайно, в межах повноважень, вжити заходів щодо поновлення порушених прав чи інтересів громадян.

5.8. Звернення до виконавчого комітету міської ради вважаються вирішеними, якщо порушені в них питання розглянуті, по ним вжиті всі можливі заходи і заявникам надані вичерпні відповіді.

5.9. Підписані керівними працівниками виконавчого комітету міської ради інформації органам влади вищого рівня щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення по реєстру через загальний відділ виконавчого комітету міської ради.

5.10. Відправлення підписаних та зареєстрованих відповідей заявникам покладається на виконавців, які розглядали звернення.

Керуючий справами виконкому ради

А.Жук

Положення про комісію міської ради з питань розгляду звернень громадян розроблено відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

Начальник відділу з питань діловодства,  
контролю та роботі зі зверненнями громадян

Г.Борисова