



УКРАЇНА  
ПОКРОВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
РІШЕННЯ

від 19.12.2018 № 452  
м. Покровськ

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

**ВИРІШИВ:**

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

2. Визнати таким, що втратило чинність рішення виконкому міської ради від 15.08.2012 №290 «Про затвердження порядку організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції Красноармійської міської ради».

Міський голова

Р.В. Требушкін

ЗАТВЕРДЖЕНО  
рішенням виконкому міської ради  
від 19.12.2018 № 452

П О Р Я Д О К  
проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян  
та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції 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» і визначає основні вимоги до організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямих телефонних ліній» з питань, що належать до компетенції Покровської міської ради (далі – прийоми).

1.2. Прийоми проводяться у відповідності до функціонального розподілу обов'язків між працівниками 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 «Контактний Центр Покровської міської ради» в програмі опрацювання звернень «Контактний Центр» та відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян 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. Особисті прийоми міського голови, його заступників, секретаря міської ради та керуючого справами виконкому ради здійснюються у кімнаті особистого прийому громадян в установлені графіком прийомів дні та години.

1.4.1. Відповідальні працівники 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.

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

1.5. Графіки прийомів затверджуються щорічно рішенням виконкому міської ради. Контроль за їх дотриманням здійснюють працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян та відділ «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

1.6. Населення міста систематично інформується про порядок та графіки прийому, як на сторінках періодичних видань, так і на офіційному веб - сайті Покровської міської ради, а також в іншій спосіб.

1.7. 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 прийому громадян міським головою

2.1. Попередній запис громадян на особистий прийом до міського голови здійснюється працівниками відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки, 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 на підставі документів, що посвідчують особу громадянина, та анкетою (заповнюється на місці) із зазначенням питань, які вони бажають порушити. Для попереднього розгляду питань, з якими заявник звертається на прийом до міського голови, вони реєструються у програмі опрацювання звернень «Контактний центр».

2.2. За результатами попереднього запису спеціаліст відділу «Контактний Центр Покровської міської ради» складає та не пізніше, ніж за два дні до прийому надає на погодження міському голові:

2.2.1. Списки:

- громадян, записаних на особистий прийом до міського голови з зазначенням питань, що планують порушити громадяни під час прийому;
- керівників структурних підрозділів, підприємств, організацій, установ запрошених для участі у прийомі.

2.3. Громадян та запрошених, згідно з погодженими списками, повідомляють про день і час прийому міським головою за телефоном працівники відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

2.4. Заступники міського голови, керівники структурних підрозділів, підприємств, установ та організацій надають на ім'я міського голови письмову інформацію або відповідають у програмі «Контактний Центр» щодо попереднього розгляду питань, які планують порушити громадяни, не пізніше двох робочих днів до дня прийому.

2.5. Міський голова розглядає звернення виключно в межах своїх повноважень.

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 «Контактний Центр Покровської міської ради».

2.8. Після закінчення прийому міський голова повертає відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», але не пізніше наступного дня, картки обліку 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 секретарем міської ради

3.1. Особисті прийоми громадян секретарем міської ради здійснюються згідно з затвердженим графіком за попереднім записом спеціалістами відділу «Контактний Центр Покровської міської ради».

3.2. Запис на особисті прийоми до секретаря міської ради здійснюється 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 на підставі документів, що посвідчують особу громадянина, працівниками відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

3.3. У разі, якщо особисті прийоми громадян секретаря міської ради не можуть відбутися через поважні причини, він може бути або перенесений на інший день та час.

3.4. Організацію проведення особистих прийомів секретаря міської ради, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують працівники відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

3.5. Контроль за станом виконання доручень секретаря міської ради наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

3.6. Після закінчення прийому секретар міської ради повертає відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», але не пізніше наступного дня, картки обліку з резолюціями на доопрацювання і вручення звернень виконавцям. Якщо виконавців декілька, то перший з них здійснює збір інформації від всіх виконавців, узагальнює їх, надає загальну відповідь заявнику у термін визначений чинним законодавством.

#### IV. Порядок організації проведення особистих прийомів громадян заступниками міського голови, керуючим справами виконкому ради

3.1. Особисті прийоми громадян заступниками міського голови, керуючим справами виконкому ради здійснюються відповідно до затвердженого графіку, за попереднім записом або без нього.

3.2. Запис на особисті прийоми до заступників міського голови, керуючого справами виконкому ради здійснюється 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 на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, працівниками відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, 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 ради.

3.3. Організацію проведення особистих прийомів заступників міського голови, керуючого справами виконкому міської ради, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

3.4. Контроль за станом виконання доручень заступників міського голови, керуючого справами виконкому ради, наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

3.5. Після закінчення прийомів заступники міського голови, керуючий справами виконкому ради повертають відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, 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 інформації від всіх виконавців, узагальнює їх, надає загальну відповідь заявнику у термін визначений чинним законодавством

## V. 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 з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, 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 з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян 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 з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян. Контроль за станом виконання доручень, наданих під час їх спільних прийомів, здійснюють працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

## VI. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян міським головою 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 «Контактний Центр Покровської 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 картки обліку заявника, які передаються того ж дня на реєстрацію до відділу «Контактний Центр Покровської міської ради».

5.5. Контроль за станом виконання доручень керівних працівників виконавчого комітету міської ради, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники відділу «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

## VII. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян заступниками міського голови та керівництва органів влади вищого рівня

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 з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян 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 з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

5.5. Організацію проведення виїзних прийомів громадян керівництва органів влади вищого рівня, інформування населення про їх проведення, створення відповідних умов, запис громадян забезпечують працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

5.6. Контроль за станом виконання доручень керівних працівників виконавчого комітету міської ради, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники відділу з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян, на яких покладені відповідні обов'язки.

## VIII. Порядок організації проведення «Прямих телефонних ліній» міським головою 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 міського голови та секретарем 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 відділу «Контактний Центр Покровської 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 «Контактний Центр Покровської міської ради», на яких покладені відповідні обов'язки.

## IX. Порядок організації проведення «Прямих телефонних ліній» заступниками міського голови

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 «Прямої телефонної лінії» заступників міського голови, оформлення доручень за результатами спілкування керівних працівників міської ради з громадянами, забезпечує відділ з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

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

Керуючий справами виконкому ради

А.В.Жук

Порядок організації проведення особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та «Прямої телефонної лінії» з питань, що належать до компетенції Покровської міської ради розроблений відділом «Контактний Центр Покровської міської ради» та відділом з питань діловодства, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

Начальник відділу «Контактний Центр  
Покровської міської ради»

О.Г.Прокопенкова

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

Г.В.Борисова