# ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

22.06.2012\_\_\_№ \_126\_\_

## **П О Р Я Д О К**

## **організації проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради**

## **особистих прийомів громадян, осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, відкритих, виїзних прийомів, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції виконкому міської ради**

**І. Загальні положення**

## 1.1. Цей Порядок розроблено у відповідності до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу», 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 прийомів громадян, осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги (далі – особи), відкритих, виїзних прийомів та проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції виконкому 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 жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни проводяться першочергово.

1.3. Облік та реєстрація усних звернень осіб та громадян проводиться загальним відділом виконкому 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 14.04.97 № 348 (із змінами), Класифікатору звернень громадян для місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування Донецької області, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 12.02.2009 № 50.

1.4. Функції громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції виконкому міської ради (далі – Громадська приймальня виконкому міської ради), покладаються на загальний відділ виконкому міської ради.

1.5. Вхід до Громадської приймальні виконкому міської ради, розташованої за адресою: м. Дружківка, вул. Леніна, 16, каб.107 у робочі дні з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00 - вільний і не потребує оформлення перепустки.

1.6. Прийоми, за виключенням виїзних, здійснюються у Громадській приймальні виконкому міської ради в установлені графіком прийомів дні та години.

1.6.1. У вказаному графіку, окрім прізвища, імені, по-батькові, посади відповідальних працівників виконкому міської ради та часу проведення прийомів, зазначається перелік працівників структурних підрозділів міської ради, які беруть участь у прийомах та мають право проводити їх у разі відсутності перших (в графіках - хто залучається).

1.6.2. Відповідальні працівники виконкому міської ради для забезпечення кваліфікованого роз’яснення питань, порушених особами або громадянами, можуть залучати до їх розгляду посадових осіб структурних підрозділів міської ради, підприємств, організацій, установ міста, а також представників органів місцевого самоврядування, територіальних органів міністерств та інших органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ відповідно до чинного законодавства.

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

1.7. Графіки прийомів затверджуються щорічно розпорядженням міського голови. Контроль за їх дотриманням здійснюють працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

1.8. Населення міста систематично інформується про порядок, графіки, підсумки прийомів, як на сторінках періодичних видань так і на офіційному порталі Дружківської міської ради, а також шляхом наочного розміщення у Громадській приймальні виконкому міської ради.

1.9. 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.

1.10. У разі, якщо при зверненні на особистому прийомі, відкритому, виїзному прийомі або під час проведення телефонного зв’язку «Гаряча лінія» громадянином не подається особиста заява, відповідальна особа може скласти **Доручення** (міського голови, заступника міського голови, секретаря міської ради – у залежності від прийому) щодо виконання піднятого під час прийому питання (зразок доручень додається). Таке доручення розглядатиметься у тому ж порядку, що й письмове звернення.

**ІІ. Порядок організації проведення особистих прийомів осіб,**

**які потребують безоплатної первинної правової допомоги**

2.1 Особистий прийом осіб, які звернулись до Громадської приймальні виконкому міської ради за безоплатною первинною правовою допомогою, здійснюється завідувачем сектору з юридичних питань виконкому міської ради згідно із затвердженим графіком, без попереднього запису.

2.2. Реєстрація особистого обліку прийому осіб здійснюється у день їх прийому у журналі затвердженої форми згідно з документами, що посвідчують особу, працівниками загального відділу виконкому, на яких покладені відповідні обов’язки.

2.3. Надання правової інформації, консультацій і роз’яснень з правових питань, допомоги у складанні документів правового характеру здійснюється по можливості під час прийому. При необхідності залучаються працівники структурних підрозділів виконкому міської ради, до компетенції яких належить вирішення порушених питань.

2.4. Якщо під час розгляду усного звернення про надання безоплатної первинної правової допомоги встановлено, що особа потребує надання безоплатної вторинної правової допомоги, особі або її законному представникові роз'яснюється порядок подання звернення про надання безоплатної вторинної правової допомоги.

2.5. Організацію проведення особистого прийому осіб, контроль за своєчасним та повним розглядом їх звернень здійснюють працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

**ІІІ. Порядок організації проведення**

**особистого прийому громадян міським головою**

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

3.1.1. працівниками загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки, протягом робочих днів місяця, крім вихідних та святкових днів з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00.

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

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

3.2. У разі, якщо громадянин наполягає бути прийнятим особисто міським головою, без дотримання вимог п.3.1 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 пропозицій щодо доцільності особистого втручання міського голови у подальше їх вирішення. При цьому:

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

3.2.2. 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.

3.3. За результатами попереднього запису начальник загального відділу виконкому міської ради складає та не пізніше, ніж за один день до прийому надає міському голові:

3.3.1. Списки:

- громадян, записаних на особистий прийом до міського голови;

- громадян, які виявили бажання бути прийнятими міським головою, без підстав, визначених цим порядком;

- керівників структурних підрозділів виконкому міської ради, підприємств, організацій, установ, а також представників органів місцевого самоврядування, та інших органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ, запрошених для участі у прийомі.

3.3.2.Разом зі списками – перелік питань, що планують порушити громадяни під час їх прийому міським.

3.4. Громадян та запрошених згідно з погодженими списками повідомляють про день і час прийому міським головою за телефоном працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

3.5. Особисті прийоми громадян міського голови відвідують лише ті особи, які були попередньо записані. Присутність сторонніх осіб забороняється.

3.6. Організацію проведення особистих прийомів міського голови, оформлення карток обліку, оформлення доручень за результатами прийомів, контроль за їх виконанням забезпечують спеціалісти загального відділу виконкому міської ради.

3.7. Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде особистий прийом або прийом за місцем проживання та роботи громадян, може приймати по зверненнях наступні рішення:

* **про задоволення звернення.** При цьому надається вказівка у письмовій чи усній формі відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни необхідних конкретних дій, які заносяться до картки особистого прийому заявника. **В таких випадках, з дозволу заявника, письмова відповідь не надається;**
* **про передачу звернення для розгляду у відповідні органи** (відділи, управління міської ради, окремі підприємства, організації та установи незалежно від форм власності); якщо вирішення питання, порушеного у зверненні, не належить до повноважень виконкому міської ради, воно на підставі ст.7 Закону України «Про звернення громадян» пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що у п’ятиденний термін повідомляється громадянам. У випадках, коли питання належить до повноважень виконкому міської ради, за дорученням посадової особи, яка проводить прийом, пише резолюцію у реєстраційно-контрольній картці заявника із вказівкою прізвища керівника, завдання, яке необхідно виконати та термін виконання. **Про результати розгляду обов’язково надається**

**письмова відповідь заявнику за підписом посадової особи, яка веде прийом;**

* **про відмову у вирішенні питання.** При цьому заявнику повідомляються причини відмови, при необхідності – з посиланням на ст.19 Закону України «Про звернення громадян», про що робиться відмітка у контрольно-реєстраційній картці **і надається обов’язкова письмова відповідь заявнику за підписом посадової особи, яка веде прийом** і роз’яснення порядку оскарження рішення;
* **надання роз’яснення** по суті питання заявника згідно з чинним законодавством. У цьому випадку робиться відмітка у картці особистого прийому. У разі, коли заявник не вимагає письмової відповіді, остання не дається, про що також робиться відмітка у картці.

3.8. У разі, коли вирішення порушеного на особистому прийомі питання неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянинові може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви.

3.8.1. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому для письмових звернень.

3.8.2. Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно ( за його бажанням).

3.9. **Проекти відповідей готують виконавці** згідно з резолюціями керівництва виконкому та надають їх міському голові **не пізніше чим за 2 дні до настання терміну виконання.**

3.9.1. Якщо виконавців, згідно з резолюцією декілька, збір інформації і узагальнення відповіді громадянину **здійснює перший виконавець.** При цьому виконавці надають проекти обґрунтованих відповідей першому виконавцю на пізніше, **ніж за 4 дні до настання терміну виконання**, визначеному керівництвом виконкому міської ради.

3.10. Регламент особистого прийому міського голови обмежено двома годинами (не більше ніж 15 хвилин на спілкування з кожним громадянином, про що їм до початку прийому усно повідомляється працівниками загального відділу, на яких покладені відповідні обов’язки).

3.11. У разі, якщо особистий прийом громадян міським головою 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.

**ІV.** **Порядок організації проведення особистих прийомів громадян**

**заступниками** **міського** **голови**

4.1.Особисті прийоми громадян заступниками міського голови здійснюються згідно з затвердженим графіком, без попереднього запису. У разі відсутності відповідальної посадової особи з поважних причин (хвороба, відпустка), її замінює посадова особа, затверджена графіком взаємозамінності.

4.2. Запис на особисті прийоми до заступників міського голови здійснюється у день їх прийому на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, працівниками загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

4.3. Організацію проведення особистих прийомів заступників міського голови, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

4.4. Контроль за станом виконання доручень заступників міського голови, наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

**V.** **Порядок організації проведення відкритих прийомів громадян**

**заступниками** **міського** **голови**

5.1. Відкриті прийоми громадян заступниками міського голови за участю керівників соціальних служб і комунальних підприємств міста здійснюються згідно із затвердженим графіком, за попереднім записом або без нього.

5.2. Запис на відкриті прийоми здійснюється працівниками загального відділу виконкому 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.

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

5.6. Організацію проведення відкритих прийомів, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів та контроль за станом виконання доручень, наданих під час їх відкритих прийомів, забезпечують працівники загального відділу виконкому, на яких покладені відповідні обов’язки.

**VІ. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян**

**міським головою та його заступниками**

6.1. Виїзні прийоми громадян здійснюються міським головою та його заступниками за

місцем мешкання громадян згідно із затвердженим графіком.

6.2. Організацію проведення виїзних прийомів громадян, інформування населення про їх проведення, створення відповідних умов, здійснюють працівники загального відділу виконкому, на яких покладені відповідні обов’язки. За необхідністю залучаються до підготовки голови територіальних Комітетів мікрорайонів міста.

6.3. За погодженням з міським головою або його заступниками, працівники загального відділу виконкому визначають дати проведення виїзних прийомів, здійснюють контроль за підготовкою до їх проведення та оформлюють картки обліку виїзних прийомів громадян.

6.4. Контроль за станом виконання доручень міського голови та його заступників, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

**VIІ. Порядок організації проведення телефонного зв’язку**

**з населенням «Гаряча лінія» міським головою та його заступниками**

7.1.Прямий телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» проводиться безпосередньо міським головою та його заступниками згідно з затвердженим графіком. У разі відсутності відповідальної посадової особи з поважних причин (хвороба, відпустка), її замінює посадова особа, затверджена графіком взаємозамінності.

7.2. Звернення громадян, що надходять на «Гарячу лінію» до міського голови та його заступників, оформлюються у день їх надходження на картках обліку у відповідності до відомостей, які громадяни повідомляють про себе, з обов’язковим зазначенням їх номерів телефонів.

7.3.Організацію проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія», оформлення доручень міського голови та його заступників за результатами спілкування з громадянами, здійснюють працівники загального відділу виконкому міської ради.

7.4. Контроль за станом виконання доручень міського голови та його заступників, наданих під час їх телефонного спілкування з населенням «Гаряча лінія», здійснюють працівники загального відділу виконкому міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

Керуючий справами виконкому І.В. Курило

Порядок організації проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих прийомів громадян, осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, відкритих, виїзних прийомів, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції виконкому міської ради розроблений загальним відділом виконкому міської ради

Начальник загального відділу

виконкому міської ради Ю.І. Кухарова