ЗАТВЕРДЖЕНО

 розпорядження міського голови

 30.12.2013\_\_ № \_199\_\_

## **П О Р Я Д О К**

**опрацювання та розгляду письмових звернень громадян**

**у виконкомі Дружківської міської ради**

###### І. Загальні положення.

 1.1. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради (далі - 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», 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, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348 (зі змінами та доповненнями), Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (зі змінами та доповненнями).

 1.2. Реєстрація, облік та контроль за розглядом письмових звернень громадян, адресованих виконкому міської ради, здійснюється 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).

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

###### ІІ. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян.

2.1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою або надійшли через органи влади вищого рівня, від інших органів, установ, організацій, приймаються загальним відділом виконкому міської ради та передаються в день їх надходження старшому інспектору загального відділу, на якого покладені обов’язки по роботі зі зверненнями громадян (далі – старший інспектор). Старший інспектор перевіряє відповідність отриманих листів, наявність конверту та додатків до листів.

2.2. Отримані листи громадян підлягають обов’язковій реєстрації. Під час реєстрації звернень на першому аркуші звернення проставляється відповідний штамп виконкому міської ради із зазначенням дати та вхідного номеру відповідного звернення.

Перед реєстрацією листи перевіряються на повторність, а потім реєструються шляхом заповнення реєстраційно-контрольної картки, в яку заносяться реєстраційній індекс листа, прізвище, ім’я та по-батькові заявника, його адреса, присвоюється індекс звернення. Якщо звернення надійшло через орган вищого рівня або інші органи, в картці проставляється адресат, номер і дата супровідного листа.

Реєстраційний індекс звернення складається обов’язково у відповідності до Інструкції з діловодства.

 Якщо звернення надійшло повторно, то на картці ставиться запис - «ПОВТОРНО».

2.3. Письмові звернення, передані громадянами особисто або через уповноважених осіб, чиї повноваження оформлені у встановленому законодавством порядку, також приймаються старшим інспектором. У разі особистого подання письмового звернення до виконкому, на вимогу громадянина, на першому аркуші копії звернення, яку він залишає собі, проставляється відповідний штамп з датою надходження звернення.

 Зареєстровані листи в цей же день передаються на розгляд міському голові, або його заступникам, якщо звернення адресовані на їх ім'я.

 2.4. Приймаються звернення у робочі дні:

 - понеділок – четвер: з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00

 - п’ятниця: з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 16.00

у громадській приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції виконкому міської ради (далі – Громадська приймальня виконкому), яка розташована за адресою: м.Дружківка, вул.Леніна 16, каб.107.

 2.5. Не розглядаються звернення громадян, оформлені без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян». Вказане рішення приймає начальник загального відділу виконкому, про що письмово повідомляється громадянинові.

 2.6. Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються на реєстраційно-контрольних картках у день їх надходження, класифікуються за характеристикою звернень і основними питаннями та обліковуються працівниками загального відділу, на яких покладені відповідні обов’язки.

 2.7 Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається у загальному відділі виконкому міської ради у картотеці справ за алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Зберігання сформованих справ у виконавців забороняється. Старший інспектор може надати справу заявника виконавцю для роботи з ним у приміщенні відділу, за його запитом. В інших випадках – тільки окремі ксерокопії документів за письмовою заявою. Термін зберігання документів з пропозиціями, заявами і скаргами складає п’ять років. Після закінчення п’ятирічного терміну зберігання документи з пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

**ІІІ. Попередній розгляд письмових звернень.**

 **3.1. Обов’язки старшого інспектора:**

 3.1.1. Перевірити звернення на відповідність до вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян», визначити вид звернення згідно зі ст. 3 ЗУ «Про звернення громадян» та в реєстраційно-контрольній картці проставити кодовану позначку заяви (пропозиції, скарги).

3.1.2. Визначити суть, характер і короткий зміст звернення, провести кодування питань,

згідно з класифікатором звернень та заповнити реєстраційно-контрольні картки в 2-х примірниках:

 перший – для алфавітно-облікової картотеки;

 другий – для отримання резолюції керівника. Цей примірник у подальшому направляється виконавцю разом з листом - заявою та підлягає поверненню також разом з листом заявника, виконання якого взято на контроль.

 **3.2. Прийом, первинний розгляд, реєстрація та попередній розгляд звернень**.

 3.2.1. Прийом, первинний розгляд, реєстрація та попередній розгляд звернень у загальному відділі виконкому міської ради не повинен перевищувати триденний термін.

 3.2.2. Письмові звернення в яких порушені питання, що належать до повноважень виконкому міської ради, передаються на розгляд керівництву виконкому, до компетенції яких належить їх вирішення згідно з розподілом обов’язків.

 У разі відсутності керівника, до компетенції якого належить розгляд звернення, таке звернення розглядається іншим керівником, який виконує його функції згідно з взаємозамінністю повноважень*.*

 3.2.3. Якщо лист взятий на контроль вищестоящим органом влади, то реєстраційно- контрольні картки заповнюються з червоною смужкою з проставлянням штампу «КОНТРОЛЬ» і терміну подання інформації про наслідки вирішення, а в разі, коли орган влади вищого рівня вимагає повернення листа, то робиться помітка «ПІДЛЯГАЄ ПОВЕРНЕННЮ».

* + 1. Якщо звернення визначено повторним, то до реєстраційно-контрольної картки додається особова справа заявника з попередніми зверненнями та листуванням по ньому.

 3.2.5. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто в ньому не вказані прізвище, ім’я, по-батькові або адреса, не підписане автором або відсутня дата, не викладено суть порушеного питання) повертається авторові з відповідними роз’ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні загального відділу виконкому міської ради.

 Рішення про повернення звернення авторові приймає керуючий справами виконкому. Відповідь заявнику, з роз’ясненнями вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» готує старший інспектор.

* + 1. Письмові звернення, де порушені питання, вирішення яких не входить до повноважень виконкому міської ради, пересилаються згідно зі ст.7 Закону України «Про звернення громадян» для розгляду за належністю органу, до компетенції якого входить вирішення питання по суті в термін не більше 5-ти робочих днів з дня надходження до виконкому міської ради, про що повідомляється громадянину, який звернувся.

 Рішення про направлення звернення за належністю приймає міський голова.

 Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

ІV. Розгляд звернень керівництвом виконкому міської ради.

 **4.1. Звернення, які розглядаються міським головою особисто:**

 4.1.1. Письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

 4.1.2. Звернення громадян, які надійшли з органів вищого рівня.

 4.1.3. Звернення громадян (в т.ч. колективні), в яких оскаржуються дії чи рішення

органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, або в яких повідомляється про незаконні корупційні дії чи бездіяльність та невиконання службових обов’язків, з цих причин, державними службовцями цих органів. Такі звернення, за дорученням голови, розглядаються комісійно відповідними управліннями, відділами і службами міської ради з виїздом на місце за участю заявника.

 4.1.4. Повторні звернення, які надійшли до виконкому міської ради від одного і того ж громадянина, або групи громадян – тобто, повторне колективне звернення з одного і того ж питання, якщо воно вирішено по суті під час розгляду попереднього звернення або не вирішено і вимагає особистого втручання міського голови за поданням комісії з питань розгляду звернень громадян щодо визначення доцільності припинення листування.

 **4.2. Порядок розгляду звернень керівництвом виконкому міської ради.**

 4.2.1. Керівництво виконкому міської ради повинно об’єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення громадян, не допускаючи безпідставної передачі їх для розгляду іншим органам.

4.2.2. Для вирішення питань, які належать до компетенції і повноважень виконкому міської ради, міський голова, секретар міської ради, заступники міського голови визначають виконавця переважно зі структурних підрозділів міської ради, які курирують той чи інший напрямок, з залученням до розгляду листів та інформування про результати керівників підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності.

 4.2.3. У резолюції міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови визначається виконавець та термін виконання. У разі потреби рекомендується виконавцю провести комісійний розгляд звернення, з виїздом на місце або за участю заявника та визначити заходи щодо вирішення питання і розв’язання проблем, порушених у зверненні.

 Розгляд листів громадян керівництвом повинен проводитись протягом одного робочого дня з моменту отримання його на розгляд, але не довше загального терміну опрацювання звернень, який не повинен перевищувати п’яти робочих днів.

 4.2.4. Якщо у резолюції міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови визначено декілька виконавців, перший з них здійснює збір, узагальнення інформації та підготовку відповіді заявнику або інформування про результати розгляду органу вищого рівня, яким встановлено контроль за зверненням.

 4.2.5. Під час розгляду повторних звернень керівництво може доручити виконавцю, до компетенції якого входить вирішення питання по суті, підготувати матеріали на розгляд комісії з питань розгляду звернень громадян.

 У разі необхідності готується службовий лист міському голові про припинення листування з заявником на підставі п.п.2.3 ст.8 Закону України «Про звернення громадян».

**V. Порядок опрацювання резолюцій керівництва виконкому міської ради,**

**направлення звернень до виконавців, організація контролю за**

**вирішенням питань та дотримання термінів розгляду звернень.**

 5.1. Розглянуті міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови письмові звернення громадян передаються старшому інспектору для опрацювання резолюції та направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

 5.2. Резолюція керівника заноситься до відповідної графи кожної реєстраційно-контрольної картки.

 5.3. Для відправки оригіналу звернення та другого примірника реєстраційно-контрольної картки старшим інспектором готуються їх копії і додатки, якщо виконавців декілька. На листи ставиться помітка «ПІДЛЯГАЄ ПОВЕРНЕННЮ» та «КОНТРОЛЬ» (якщо звернення контрольне).

 5.4. Контроль за вирішенням питань у зверненнях громадян та виконанням доручень міського голови або його заступників покладається на старшого інспектора, який:

 5.4.1. Щоденно контролює терміни розгляду звернень, для чого визначає та попереджує виконавців за 3 робочих дні до настання терміну про необхідність надання інформації та відповіді заявнику. Про кількість контрольних звернень та наявність порушень термінів при їх розгляді доповідає начальнику загального відділу та керуючому справами виконкому, а за необхідністю міському голові.

 5.4.2. Перевіряє зміст інформацій щодо розгляду та вирішення питань на відповідність наданим дорученням, якість та повноту вирішення, здійснює необхідні відмітки про результати та термін розгляду на контрольній картці, проставляє на інформації дату отримання.

 5.4.3. Щоквартально проводить аналіз стану розгляду звернень, вивчає причини, які породжують звернення, та готує аналітичні матеріали з цих питань для міського голови.

 5.5. Контрольні доручення знімаються з контролю міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови лише після того, як вжито заходів щодо вирішення всіх питань, порушених у зверненні, та авторові надано вичерпну письмову відповідь. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль. У випадку, якщо інформації отримані від усіх виконавців, керівнику передається особова справа заявника на розгляд для вирішення питання про зняття з контролю.

 5.6. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо остаточного вирішення порушених з зверненні питань.

 5.7. За дорученнями керівництва виконкому Дружківської міської ради періодично проводяться комісійні перевірки достовірності наданих, комунальними підприємствами, органами місцевого самоврядування, структурними підрозділами виконкому інформацій щодо розгляду окремих звернень громадян, які перебували на контролі.

 5.8. **Визначити необхідним**:

 5.8.1. Недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, з порушенням установлених законодавством строків, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

 5.8.2. Викоренення практики визнання заяв чи скарг не обгрунтованими;

 5.8.3. Надання можливості ознайомлення з матеріалами перевірок відповідних звернень.

 5.9. Терміни розгляду звернень громадян встановлюються на підставі ст. 20 Закону України «Про звернення громадян»:

 - невідкладно або не більше 15 днів, якщо вирішення питань не потребують додаткового вивчення;

 - в інших випадках – не більше одного місяця (30 днів) від дня їх надходження.

 Термін розгляду звернень продовжується до 45 днів з моменту надходження до виконкому міської ради на підставі обґрунтованого подання виконавця з повідомленням про це заявника.

**VI. Підготовка та надання письмових** **відповідей заявникам.**

 6.1. Виконавці, яким доручено розгляд звернень громадян, при розгляді звернень зобов’язані:

 - уважно вникати в їх суть, у разі потреби вивчати порушені питання з виїздом на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів, вживати інших заходів для об’єктивного вирішення питань, поставлених авторами звернень;

 - письмово повідомляти громадян про результати перевірки їх письмових звернень і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяв чи скарг необґрунтованими - повинні роз’яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

 6.2. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

 6.3. Якщо розгляд звернення покладено на декількох виконавців, то перший з них повинен підготувати згідно з резолюцією керівництва узагальнену відповідь або її проект заявнику та інформацію виконкому міської ради, яким встановлено контроль за зверненням. При цьому інші виконавці в обов’язковому порядку інформують виконком та за три дні до настання контрольного терміну надають їх для опрацювання першому виконавцю.

 6.4. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції виконкому, в обов’язковому порядку надається за підписом того керівника, який розглядав звернення, або особи, яка виконує його обов’язки.

6.5. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам несуть виконавці, визначені згідно з резолюціями керівництва виконкому міської ради. Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян до органів влади вищого рівня та відповідей на них заявникам здійснює старший інспектор загального відділу, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян.

6.6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та грунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа виконкому, 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.

 6.7. Підготовлена і підписана міським головою, секретарем міської ради або заступниками міського голови відповідь на питання, порушені у зверненні громадянина, надаються секретарю керівника для реєстрації і відправки адресату.

**VII.** **Звернення, які не підлягають розгляду у виконкомі міської ради.**

 7.1. Цей Порядок не поширюється на розгляд звернень, визначених ст.12 Закону України «Про звернення громадян», який встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним і трудовим законодавством. Ці звернення виконкомом міської ради не розглядаються та за дорученням міського голови направляються на розгляд за належністю на підставі ч.3 ст.7 зазначеного Закону тому органу, до компетенції якого входить вирішення порушених питань.

 7.2. **Не розглядаються:**

 7.2.1. Звернення, які не відповідають вимогам ст.5 Закону України «Про звернення громадян».

 7.2.2. Звернення, які визначено анонімними.

 7.2.3. Повторні звернення, які надійшли до виконкому міської ради від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає міський голова за поданням його заступників або пропозицій комісії з розгляду звернень громадян, а також звернень з вищестоящих органів.

 7.2.4. Звернення осіб, які визнані судом недієздатними.

 7.2.5. Звернення (скарги), подані з порушенням термінів, передбачених ст.17 Закону України «Про звернення громадян», тобто рішення не було оскаржене заявником протягом одного року, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення, за винятком, коли термін оскарження поновлено за рішенням міської голови.

7.3. Звернення у виконкомі Дружківської міської ради вважаються вирішеними, якщо порушені в них питання розглянуті, по ним вжиті всі можливі заходи і заявникам надані вичерпні відповіді.

Керуючий справами виконкому І.В. Курило

## Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради підготовлений загальним відділом виконкому Дружківської міської ради.

Начальник загального відділу

виконкому міської ради Ю.І. Кухарова