



УКРАЇНА

ДОБРОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

від 14.06.2018 № 254  
м. Добропілля

*Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян в міській раді та її виконавчому комітеті*

Керуючись статтею 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», статтями 5, 7, 13, 19, 20 Закону України «Про звернення громадян», розпорядженням голови Донецької обласної державної адміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 07 грудня 2017 року № 1619/5-17 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян в Донецькій обласній державній адміністрації», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами), Класифікатором звернень громадян, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами), Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 (із змінами), з метою забезпечення ефективної роботи системи прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, контролю за станом цієї роботи, виконавчий комітет міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян в міській раді та її виконавчому комітеті (далі - Порядок), що додається.
2. Першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Кормільцеву О.В., заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради (Бражніков, Галицький), керуючому справами виконкому міської ради

Степанець О.М., начальникам структурних підрозділів міської ради та її виконавчого комітету забезпечити об'єктивний, всебічний, вчасний розгляд письмових звернень громадян.

3. Білозерському (Макеєв), Білицькому (Заварзін) міським, Новодонецькому селищному (Бражніков) головам забезпечити своєчасний та якісний розгляд порушених у них питань, вживати заходи для вирішення життєво важливих проблем громадян, які потребують негайного розв'язання на місцевому рівні.

4. Загальному відділу виконавчого комітету міської ради (Білоусова) забезпечити систематичне інформування населення про роботу із зверненнями громадян в міській раді та її виконавчому комітеті.

5. Координацію роботи щодо виконання цього рішення покласти на загальний відділ виконавчого комітету міської ради (Білоусова), контроль - на керуючого справами виконкому міської ради Степанець О.М.

Секретар міської ради



В.Г. Древаль

Столяренко Наталя Євгенівна, 278



**Порядок**  
**розгляду письмових звернень громадян в міській раді та її виконавчому комітеті**

**1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 24 червня 2009 року №630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» (із змінами).

1.2. Порядок встановлює єдиний для виконкому міської ради та її структурних підрозділів порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, у тому числі електронних, та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, виконанням доручень керівних працівників облдержадміністрації 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 виконкому міської ради, здійснюється провідним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету 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 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

1.4. Цей Порядок не поширюється на розгляд викладених у письмовій формі звернень громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження». Звернення вкладників до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб щодо виплати Фондом відшкодування в межах гарантованої суми



розглядаються в порядку, встановленому законодавством про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

## **2. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян**

2.1. Письмові звернення громадян, що надіслані поштою або надійшли через органи влади вищого рівня, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій, письмові звернення, передані громадянами особисто або через уповноважених осіб, чиї повноваження оформлені у встановленому законом порядку, а також електронні звернення приймаються провідним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради (далі – провідний спеціаліст), на якого покладені відповідні обов'язки, для реєстрації.

2.2. Звернення приймаються у робочі дні з 08.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.00 (у п'ятницю до 16.00) у будинку міської ради, який розташований за адресою: м. Добропілля, вул. Першотравнева, будинок 83, кабінет № 212.

2.3. Не розглядаються звернення громадян, оформлені без дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян». Вказане рішення приймає керуючий справами виконкому міської ради, про що письмово повідомляється громадянинуві.

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 провідним спеціалістом.

2.5. Письмові звернення, надіслані на адресу загального відділу виконавчого комітету міської ради, розглядаються його начальником у межах наданих йому повноважень та згідно з компетенцією відділу у відповідності до вимог статей 5, 7, 8, 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.6. На вимогу громадянина, який подав звернення до міської ради та її виконавчого комітету, на першому аркуші копії звернення (у разі її наявності) проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення. Вказаний документ з позначкою «КОПІЯ» повертається громадянинуві.

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



2.8. 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.

### **3. Розгляд звернень керівними працівниками міської ради та її виконавчого комітету**

3.1. Письмові звернення, в яких порушені питання, що належать до повноважень міської ради та її виконавчого комітету, передаються провідним спеціалістом 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, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

3.2.2. Направлені на розгляд до міської ради та її виконавчого комітету за дорученнями керівництва облдержадміністрації.

3.2.3. Про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями, (бездіяльністю), рішеннями місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

3.2.4. Про запис на особистий прийом громадян до міського голови (з метою визначення доцільності особистого втручання).

3.2.5. 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).

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

3.4. У разі необхідності, керівні працівники міської ради та її виконавчого комітету можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання, організувати комісійний розгляд, виїзд на місце, надавати письмові доручення виконавцям, до компетенції яких входить вирішення порушених питань, залучати до



2.8. 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.

### **3. Розгляд звернень керівними працівниками міської ради та її виконавчого комітету**

3.1. Письмові звернення, в яких порушені питання, що належать до повноважень міської ради та її виконавчого комітету, передаються провідним спеціалістом 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, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

3.2.2. Направлені на розгляд до міської ради та її виконавчого комітету за дорученнями керівництва облдержадміністрації.

3.2.3. Про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями, (бездіяльністю), рішеннями місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.

3.2.4. Про запис на особистий прийом громадян до міського голови (з метою визначення доцільності особистого втручання).

3.2.5. 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).

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

3.4. У разі необхідності, керівні працівники міської ради та її виконавчого комітету можуть брати звернення на власний контроль, визначати терміни виконання, організувати комісійний розгляд, виїзд на місце, надавати письмові доручення виконавцям, до компетенції яких входить вирішення порушених питань, залучати до



розгляду керівників підприємств, організацій, установ міста, у тому числі прокуратури, юстиції, Національної поліції.

3.5. Кожний громадянин має право на своє прохання бути запрошеним на засідання комісії виконкому міської ради з 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».

3.6. На підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян» посадовими особами виконавчого комітету міської ради встановлюються наступні строки 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.

#### **4. Контроль за дотриманням строків, виконанням доручень та зобов'язань щодо розгляду звернень громадян**

4.1. Безпосередній контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян здійснює провідний спеціаліст 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 посадові особи міської ради та її виконавчого комітету, 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 подовження терміну розгляду звернень громадян - інформація передається вказаній особі 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 загальному відділі виконкому міської ради. 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 невирішені пропозиції, заяви, скарги, зберігати і формувати справи у виконавців.

4.5. За дорученнями керівних працівників міської ради та її виконавчого комітету проводяться комісійні обстеження на місці достовірності наданих місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, структурними підрозділами міської ради та її виконавчого комітету, комунальних підприємств міста інформацій щодо розгляду окремих звернень громадян, які перебували на контролі.

## **5. 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 виконкому 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 за три дні до настання контрольного терміну надають свою інформацію для опрацювання першому виконавцю, про що інформують виконком міської ради.

5.3. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) з питань, що належать до компетенції міської ради та її виконавчого комітету, надається за підписом того керівного працівника міської ради та її виконавчого комітету, який розглядав звернення, чи особи, яка виконує його обов'язки, або за їх дорученням за підписом керівників структурних підрозділів міської ради та її виконавчого комітету та інших органів, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у зверненнях питань.

5.4. Своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам забезпечують виконавці, визначені згідно з резолюціями керівних працівників міської ради та її виконавчого комітету. Контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян органам влади вищого рівня та відповідей на



них заявникам, здійснює провідний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконавчого комітету міської ради.

5.5. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа міської ради та її виконавчого комітету, 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.

5.6. Звернення в міській раді та її виконавчому комітеті вважаються вирішеними, якщо порушені в них питання розглянуті, по ним вжиті всі можливі заходи і заявникам надані вичерпні відповіді.

5.7. Підписані керівними працівниками міської ради та її виконавчого комітету інформації органам влади вищого рівня щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до загального відділу виконкому міської ради у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення.

Перший заступник міського голови



О.В. Кормільцев