

**СУМСЬКА ОБЛАСТЬ**

**СУМСЬКИЙ РАЙОН**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**ЛЕБЕДИНСЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

**02.12.2024 м. Лебедин № 184-ОД**

**Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради**

Відповідно до пунктів 18, 19, 20 частини четвертої статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради (додається).

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету Лебединської міської ради Подолька С.В.

**Виконуючий обов’язки**

**міського голови Світлана ГОРОШКО**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Лебединського

міського голови

02 грудня 2024 року № 184-ОД

**ПОРЯДОК   
розгляду письмових звернень громадян** у виконавчому комітеті Лебединської міської ради (далі – Порядок)

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»,постановами Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження 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, у медіа», від 24 вересня 2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», з метою визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень.

2. Порядок визначає вимоги до організації розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради.

3. У роботі з письмовими зверненнями громадян забезпечується кваліфікований, неупереджений, об’єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв’язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

4. Звернення у виконавчому комітеті Лебединської міської ради розглядаються без стягнення за це плати.

**ІІ. Первинний розгляд та діловодство за зверненнями громадян**

1. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ виконавчого комітету Лебединської міської ради (далі – загальний відділ).

2. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету Лебединської міської ради, приймаються, проходять первинний розгляд й централізовано реєструються в порядку, визначеному [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, у медіа»](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF), затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження 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, у медіа» (далі – Інструкція з діловодства за зверненнями громадян), та цим Порядком.

3. Прийом, попередній розгляд та реєстрацію звернень здійснює загальний відділ у день їх надходження, або наступного робочого дня у разі надходження їх після закінчення робочого часу, у вихідні та святкові дні.

4. Відповідальний працівник загального відділу перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також його відповідність вимогам, що зазначені у статті 5 Закону [України «Про звернення громадян»](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) (далі – Закон).

5. Звернення громадян підлягають первинному розгляду та розподілу їх на ті, що потребують обов’язкового розгляду головою, першим заступником або керуючим справами виконавчого комітету Лебединської міської ради.

6. Первинний розгляд передбачає перевірку правильності оформлення звернень з метою виявлення таких, що не підлягають розгляду, ознайомлення зі змістом, визначення належності до компетенції виконавчого комітету Лебединської міської ради та конкретного виконавця.

7. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету Лебединської міської ради, підлягають обов’язковій класифікації за видами, що встановлені статтею 3 Закону, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

8. Якщо у зверненні громадянин поряд з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь, або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не вважається повторним і розглядається в установленому порядку.

9. Під неодноразовим зверненням слід розуміти звернення громадянина, що надходить до виконавчого комітету Лебединської міської ради з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

10. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до виконавчого комітету Лебединської міської ради особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

11. Звернення в інтересах малолітніх, неповнолітніх, обмежено дієздатних і недієздатних осіб можуть подавати їхні законні представники.

12. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

13. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 [Закону](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80). Копія такого звернення залишається

14. Рішення про повернення звернення авторові приймається керівництвом виконавчого комітету Лебединської міської ради. Відповідальний працівник загального відділу готує відповідь заявнику з роз’ясненням вимог статті 5 Закону.

15. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

16. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, які подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону.

17. Рішення про залишення без розгляду звернення приймається керівництвом виконавчого комітету Лебединської міської ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

18. Реєстрація звернень громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

19. На першій сторінці заяви або супровідного листа, із яким вона надійшла, проставляється реєстраційний індекс шляхом встановлення відповідного штампу в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

20. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету Лебединської міської ради, реєструються у загальному відділі в автоматизованій програмі «Звернення громадян» (далі – автоматизована програма) шляхом прямого введення до електронної реєстраційної контрольної картки (далі – РКК) елементів відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями, а також проекту письмових вказівок керівника про характер, форму, термін виконання документа (далі – резолюція) та прізвища виконавця/виконавців.

21. Автоматизована реєстрація звернень громадян з використанням автоматизованої програми забезпечує формування банку реєстраційних даних звернень громадян, а також здійснення їх обліку та звітності, що дає можливість відстежувати проходження та стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради.

22. Відповідальний працівник загального відділу, зареєструвавши звернення в автоматизованій програмі, роздруковує реєстраційно-контрольну картку, яка є документом, що використовується у роботі зі зверненнями громадян.

23. На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляються реєстраційний індекс цього звернення та дата його надходження. Така копія повертається заявникові.

24. Листи Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються особисто міським головою.

**III. Порядок опрацювання та розгляду звернень громадян і забезпечення контролю за їх розглядом**

1. У ході розгляду пропозицій, заяв та скарг керівництвом виконавчого комітету Лебединської міської ради щодо кожного звернення має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти до розгляду; передати на вирішення до структурного підрозділу Лебединської міської ради та її виконавчого комітету; надіслати за належністю до іншого органу державної влади; залишити без розгляду.

2. У разі потреби керівництвом виконавчого комітету Лебединської міської ради може бути прийняте рішення щодо комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв’язання проблем, які є підставою для звернення.

3. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно не пізніше ніж у п’ятиденний строк повертається громадянину з відповідними роз’ясненнями.

4. Якщо прийнято рішення про відмову в задоволенні викладених у зверненні громадянина вимог, таке рішення доводиться до відома громадянина з посиланням на законодавство про звернення громадян і викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5. Рішення про направлення звернення за належністю приймають голова, перший заступник та керуючий справами виконавчого комітету Лебединської міської ради відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

6. У разі застосування статті 7 Закону в частині надсилання звернення за належністю відповідна інформація зазначається в реєстраційно-контрольній картці і надсилається виконавцю разом із зверненням.

7. При пересиланні звернення за належністю до іншого органу державної влади копія такого звернення залишається у загальному відділі.

8. Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються заявником.

9. Розглянуті керівництвом виконавчого комітету Лебединської міської ради письмові звернення передаються до загального відділу для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцям.

10. Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень керівництва виконавчого комітету Лебединської міської ради покладається на виконавців та загальний відділ.

11. Відповідно до статті 20 Закону та з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненні, керівництвом виконавчого комітету Лебединської міської ради установлюється термін його розгляду.

12. Виконавці, яких визначено відповідальними за розгляд звернень громадян у резолюціях керівництва виконавчого комітету Лебединської міської ради, здійснюють подальший розгляд звернень та відповідають за додержання вимог чинного законодавства України з питань розгляду звернень громадян і цього Порядку.

13. Виконавці зобов’язані уважно вивчити зміст звернення, обставини, що наведені у листі, та питання, що потребують вирішення. У разі потреби виконавці мають право вимагати необхідні матеріали та з виїздом на місце в межах компетенції перевіряти обставини, що викладені у зверненні, вживати інших заходів для об’єктивного вирішення порушених авторами звернень питань, з’ясовувати обставини, усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитися, відповідно до вимог чинного законодавства України.

14. За результатами розгляду звернення виконавець готує відповідь, яка має містити об’єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів і передається на підпис.

15. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, кожен із них готує відповідь у межах компетенції та не пізніше ніж за 5 днів до кінцевого терміну розгляду звернення надають інформацію у межах компетенції першому виконавцю для узагальнення та підготовки відповіді. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

16. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, з контролю не знімаються. На відповіді у правому верхньому кутку ставиться відмітка «Продовжено контроль» із датою подовження.

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

18. Відповідальний працівник загального відділу завантажує копію відповіді в автоматизовану програму, вносить дату зняття з контролю, розгляд питань та результати, після чого роздруковує зворотній бік реєстраційно-контрольної картки.

19. Загальний відділ здійснює контроль за проходженням звернень громадян та дотриманням термінів їх розгляду. При здійсненні контролю звертається увага на терміни й повноту розгляду порушених у зверненнях громадян питань, об’єктивність їх перевірки, законність і обґрунтованість прийнятих рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

20.  У разі порушення терміну розгляду звернення, відповідальний працівник загального відділу інформує керівництво виконавчого комітету Лебединської міської ради та вносять пропозиції щодо притягнення до відповідальності винних осіб.

21. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймає керівник виконавчого комітету Лебединської міської ради, який прийняв рішення про взяття їх на контроль.

**ІV. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

1. Після розгляду звернення громадянина та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом п’яти років у загальному відділі. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність. У разі одержання повторного звернення або надходження додаткових документів вони підшиваються до цієї справи.

2. Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

3. Забороняється зберігання справ у виконавців.

4. Загальний відділ може надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під підпис.

5. Відповідальний працівник загального відділу за письмовим зверненням заявника надає йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

**V. Узагальнення та аналіз звернень громадян**

1. Із метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи виконавчого комітету Лебединської міської ради з питань звернень громадян та вжиття своєчасних заходів реагування на виявлені порушення актів законодавства, що регламентують роботу зі зверненнями громадян, усі заяви, скарги і пропозиції систематично (щопівроку) узагальнюються й аналізуються загальним відділом.

2. За результатами узагальнення й аналізу розгляду звернень громадян складаються звіти про стан організації роботи зі зверненнями громадян та готується аналітична інформація для міського голови, яка повинна містити:

1) статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, поданих на особистому прийомі та надісланих поштою, порівняно з показниками за аналогічний період попереднього року;

2) дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях;

3) питання, порушені у скаргах та повторних зверненнях громадян, аналіз причин їх надходження;

4) кількість і питома вага звернень ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській атомній електростанції, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту й підтримки, порушені ними питання та процедура їх розгляду і вирішення;

5) інформацію про проведення особистих, виїзних прийомів громадян, проведення перевірок щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України;

6) пропозиції до вдосконалення роботи зі зверненнями громадян тощо.

3. Оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян здійснюється працівниками загального відділу відповідно до Закону, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «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.

4. Стан роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах Лебединської міської ради та її виконавчого комітету, старостинських округах, підприємствах, установах, організаціях, що надають послуги населенню, перевіряється та вивчається працівниками загального відділу відповідно до затвердженого графіка або за окремим дорученням/розпорядженням керівництва виконавчого комітету Лебединської міської ради. Під час проведення перевірок, виявляються недоліки роботи зі зверненнями громадян та надається практична допомога для їх усунення. За результатами перевірок складається довідка, яка надсилається установі, що перевірялася, для врахування у подальшій роботі.

**Перший заступник**

**міського голови Ольга ЗІКЄЄВА**

**Начальник загального відділу**

**виконавчого комітету Людмила БОНДАР**