**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА  МІСЬКА  РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ №1013**

„\_24\_\_”\_\_грудня   2013р.

м. Сєвєродонецьк

**Про  затвердження  Положення  з  організації  роботи щодо розгляду звернень громадян у відділах, управліннях, департаментах, службі та фонді  комунального майна міської ради в новій редакції.**

Керуючись ст.40 Конституції України, ст.38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні від 21.05.1997р. №280/97-ВР, розділами П, Ш Закону України „Про звернення громадян” від 02.10.1996р., Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011р. №2939-У1,Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010р. №2297-VI, п.1 Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008р. за №109/2008, Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» від 24.09.2008 р. за №858,  та з  метою забезпечення системної роботи із зверненнями громадян, виконком міської ради

**ВИРІШИВ:**

1.                  Затвердити „Положення з організації роботи щодо розгляду звернень  громадян  у  відділах, управліннях, департаментах, службі та фонді комунального майна  міської ради в новій редакції ” (Додається).

2.                  Посадовим особам міської ради забезпечити створення необхідних умов для реалізації  конституційних прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов’язкове  одержання обґрунтованої  відповіді на нього, а також неухильне виконання вимог Законів України „Про звернення громадян” та «Про доступ до публічної інформації» та «Про захист персональних даних»  щодо  об’єктивної , всебічної і своєчасної перевірки заяв і скарг, домагатися їх реального вирішення, в першу чергу, питань порушених найменш соціально захищеними категоріями громадян, вишукувати для цього всі наявні матеріальні та фінансові можливості.

3.                  Рішення виконавчого комітету від 20.12.2011р. №1732 «Про затвердження Положення з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у відділах, управліннях, комітетах, службі, Фонді комунального майна та Департаментах міської ради» вважати таким, що втратило чинність.

4.                  Рішення підлягає оприлюдненню.

5.                  Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Єфименко Л.Ф.

**Міський  голова                                                                            В.В. Казаков**

*Додаток*

*до рішення  виконкому*

*від\_24\_грудня 2013 №1013*

**Положення**

**з  організації роботи щодо розгляду звернень громадян**

**у відділах, управліннях,  департаментах, службі та фонді комунального майна**

**міської ради в новій редакції.**

1. **Загальні положення.**

Положення встановлює загальний порядок і основні правила організації роботи щодо розгляду звернень  громадян (далі – звернень) у відділах, управліннях, департаментах, службі та  фонді комунального майна  міської ради, регламентує їх розгляд та здійснення контролю, починаючи з надходження звернень до  передачі матеріалів до архіву.

Положення розроблено відповідно до Конституції України, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України  „Про звернення громадян” , Закону України  «Про доступ до публічної інформації», Закону України «Про захист персональних даних», нормативних актів Президента України, Кабінету Міністрів України із зазначених питань.

Відповідальність за організацію роботи щодо розгляду звернень несуть: керуючий справами виконкому, керівники  структурних підрозділів міської ради.

Організація роботи щодо розгляду звернень покладається на відділ зі звернень громадян, в інших підрозділах міської ради на спеціально призначених посадових осіб.

У підрозділах міської ради, де за штатним розписом не передбачено відповідної посади щодо розгляду звернень, ці обов’язки покладаються на одного з працівників із обов’язковим визначенням зазначеного положення у посадовій  інструкції.

Працівник, який за своїми службовими обов’язками забезпечує організацію роботи щодо розгляду звернень, при оформленні на посаду повинен пройти стажування щодо роботи з відповідними документами

При відсутності працівника (звільнення, відпустка, хвороба, відрядження тощо), всі звернення  передаються на виконання особі, яка його заміщує.

Відділ і посадові особи, які забезпечують роботу щодо розгляду звернень у підрозділах міської ради, щороку до 15 січня готують для міського голови та керівників підрозділів міської ради матеріали й узагальнення у формі аналітичних довідок щодо розгляду звернень.

1. **Діловодство за зверненнями.**

Діловодство за зверненнями (далі – діловодство) здійснюється відповідно до 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 засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 №348 та Класифікатору звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів від 24.09.2008р. №858.

Діловодство ведеться окремо від інших видів документів та  покладається  на спеціально призначених посадових осіб.

Письмові звернення, що надійшли  до міської ради, у  день їх надходження заносяться відділом зі звернень громадян  до автоматизованої інформаційно-аналітичної системи  обліку звернень. Також звернення передаються особисто громадянами у письмовій формі, електронною поштою або усно на особистому прийомі.

Для реєстрації звернень громадян на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному місці, крім місця, призначеного для підшивки,  ставиться штамп Сєвєродонецької міської ради відділу зі звернень громадян. На  відтиску штампа зазначається дата надходження звернення та його реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення, що надійшло. На вимогу громадянина, який подав звернення  до міської ради, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп  міської ради, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

Повторним зверненням надається черговий реєстраційний  індекс. На верхньому полі першого аркуша повторного звернення праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка „ПОВТОРНО” і підбирається все попереднє листування.

Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Сєвєродонецької міської ради (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3).

У разі, коли про результати розгляду звернення необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольного звернення позначаються словом „КОНТРОЛЬ” або літерою „К”.

Звернення, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття відповідних заходів щодо вирішення звернення. Рішення про зняття з контролю звернення приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

Звернення (оригінал), після їх вирішення, з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення, мають бути повернуті до відділу зі звернень громадян для централізованого формування справи, картотек, банку даних.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється. Документи щодо розгляду та вирішення звернень становлять у справі самостійну групу, убирають у м’яку  обкладинку та розташовують в архіві у хронологічному або алфавітному порядку. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів та їх комплектність.

Відповідальність за схоронність документів за зверненнями покладається на  посадових осіб відділу зі звернень громадян, у підрозділах міської ради – на керівників і посадових осіб відповідно до їх функціональних обов’язків.

Термін зберігання документів за зверненнями (протягом 5 років) визначається номенклатурою справ, затвердженою міським головою.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за зверненнями  підлягають знищенню у порядку, встановленому Державним комітетом архіву України.

1. **Порядок розгляду звернень.**

Під зверненнями слід розуміти викладені у письмовій  або усній формі пропозиції  (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Звернення, оформлені належним чином і подані  у встановленому порядку до міської ради, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

Звернення до міської ради може бути усним чи письмовим, надісланим поштою, електронною поштою чи переданим особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так ї групою осіб (колективне). Скарга щодо вирішення інтересів неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками. Скарги щодо вирішення інтересів громадян можуть бути подані іншою особою, трудовим колективом або організацією, що здійснює правозахисну діяльність, на основі наданих документів щодо відповідних повноважень, оформлених згідно з чинним законодавством.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я та по-батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

      Звернення, оформлене без дотримання даних вимог, повертається заявникові з роз’ясненнями  у термін не пізніше 10 днів від дня надходження до відділу зі звернень громадян, крім випадків передбачених ст.7 Закону України „Про звернення громадян”.

      Копія такого звернення залишається у провадженні відділу зі звернень громадян.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), або у разі неможливості встановлення авторства, визнається анонімним і не підлягає розгляду. Не розглядаються і повторні звернення якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, що подані з порушенням термінів, передбачених ст.17 Закону України „Про звернення громадян”, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення щодо припинення розгляду зазначених звернень приймає  міський голова, заступники міського голови, керуючий справами виконкому, про що повідомляється  особі, яка подала звернення.

Письмові звернення підлягають обов’язковому  первинному (попередньому) розгляду з метою визначення належності  порушених питань. Первинний розгляд письмових звернень проводиться у відділі зі звернень громадян та передається на розгляд міському голові та його заступникам згідно з розподілом обов’язків. Розгляд звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни здійснюється міським головою. Результати розгляду звернень керівництвом міської ради фіксуються у резолюції за наступною формою: прізвище виконавця (виконавців),  зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата. У разі прийняття звернення до розгляду, резолюція разом із зверненням доводиться працівниками відділу зі звернень громадян до виконавців не пізніше як у триденний термін з дня розгляду звернення.

У тому випадку, коли питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень міської ради, у п’ятиденний термін воно пересилається за належністю до відповідного органу чи посадової особи із супровідним листом і обов’язковим повідомленням  заявника.

 Про результати розгляду звернення виконавець надає заявнику відповідь у письмовій формі за підписом міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконкому або за їх дорученням керівниками підрозділу міської ради, які розглядали звернення (крім випадків, коли оскаржують їх дії або рішення).

Відповіді на звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної  Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни подаються за підписом міського голови, а у разі його відсутності – посадовою особою, що виконує його обв’язки.

 Для розгляду усних звернень організується особистий прийом громадян, який проводиться регулярно у встановлені дні та години згідно графіку, затвердженого на рік рішенням виконкому. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян керівництвом міської ради публікується у засобах масової інформації, розміщується в кімнаті прийому громадян (кім.18, 1 поверх  виконкому) у доступному для вільного огляду місці.

Організація особистого прийому громадян в міській раді покладається на відділ зі звернень громадян, у підрозділах міської ради – на посадових осіб, на яких покладені ці обов’язки.

У разі неможливості розв’язання  порушених в усному зверненні питань безпосередньо на особистому прийомі, вони розглядаються у такому ж порядку, що й письмові звернення.

  Громадянин, який звернувся до міської ради зі зверненням, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла  або брала участь у перевірці порушеного питання;

- ознайомитись з матеріалами перевірки;

- подавати  додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, що розглядає порушене питання;

- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

- користуватися послугами адвоката, представника трудового колективу або організації, що здійснює правозахисну функцію, оформляючи це уповноваження у  встановленому Законом порядку;

- одержати письмову відповідь  про результати розгляду звернення;

- висловлювати усно чи письмово вимоги щодо дотримання таємниці розгляду порушеного питання;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

 Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження до міської ради, а ті, які не потребують додаткового  вивчення – невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені питання неможливо, міський голова, заступники міського голови або керуючий справами виконкому встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п’яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

1. **Контроль за дотриманням законодавства про звернення.**

                       Контроль за дотриманням законодавства про звернення, що надійшли до міської ради, здійснюється посадовими особами відділу зі звернень громадян шляхом аналізу й узагальнення матеріалів щодо розгляду звернень та безпосереднього проведення перевірок організації роботи у підрозділах міської ради.

                       Аналіз і узагальнення матеріалів щодо розгляду звернень здійснюється щомісячно.

                       Перевірка організації роботи зі зверненнями громадян у підрозділах міської ради здійснюється відповідно до щорічного графіку, затвердженого рішенням виконкому.

                       Особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну  або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

**Секретар міської ради                                               А. А. Гавриленко**