

	Додаток 1 до рішення виконкому Хустської міської ради від 28.12.2011 р. № 660
--	--

ПОРЯДОК організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Хустського міськвиконкому

1. Загальні положення

Цей Порядок регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Хустського міськвиконкому.

1.1. Посадові особи, які здійснюють прийом громадян, керуються: статтею 40 Конституції України, Законом України “Про звернення громадян”, Указом Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

1.2. Організація особистого прийому громадян посадовими особами міськвиконкому забезпечується працівником загального відділу міськвиконкому.

1.3. Інформація про порядок особистого прийому громадян посадовими особами міськвиконкому розміщується на стенді в громадській приймальні в доступному для вільного огляду місці.

2. Запис громадян на особистий прийом

2.1. Прийом громадян міським головою здійснюється за записом в день звернення заявника без попереднього запису.

Запис громадян на особистий прийом до міського голови проводиться секретарем приймальної.

2.2. Під час проведення запису у громадянина з'ясовується інформація (прізвище, ім'я, по батькові, адреса, питання з яким звертається громадянин, наявність попередніх звернень), яка вноситься до картки особистого прийому громадян, та зазначається порядковий номер запису. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

2.3. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, відповідальний за прийом працівник заповнює Карточку прийому громадян.

2.4. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міськвиконкому, відповідальний за прийом працівник пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися за його вирішенням, надаючи в цьому, по можливості, допомогу (вказує адресу, номер телефону тощо).

2.5. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося посадовими особами міськвиконкому, проводиться у разі, якщо це питання не було вирішено по суті.

Запис таких громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян". У правому верхньому кутку карти обліку особистого прийому громадян працівником, відповідальним за прийом, ставиться відмітка "ВДРУГЕ".

3. Підготовка проведення особистого прийому

3.1. Особистий прийом громадян міським головою проводиться у приймальні за адресою: м. Хуст, вул. 900-річчя Хуста, 27, в установлені графіком дні з 9.00 до 13.00 години.

3.2. Прийом Героїв України, Героїв Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, проводиться першочергово.

3.3. Вхід до громадської приймальні відвідувачів, які записалися на прийом, в порядку черговості.

3.4. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають в родинних відносинах з цими громадянами.

4. Організація та проведення особистого прийому громадян

4.1. Особистий прийом громадян проводиться від імені Хустської міської ради.

4.2. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

4.3. Посадова особа, яка здійснює прийом громадян, повинна забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються Герої Праці, Герої України, ветерани Великої Вітчизняної війни, жінки, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, інваліди, особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, громадяни з багатодітних сімей, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

4.4. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених громадянами, може залучати до їх розгляду керівників структурних підрозділів

міськвиконкому, місцевих органів виконавчої влади, підприємств, організацій, установ міста, а також представників органів місцевого самоврядування, прокуратури, юстиції, внутрішніх справ відповідно до чинного законодавства.

4.5. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості, вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги з посиланням на законодавство, повідомивши заявника про мотив відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву або скаргу (за потреби додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

4.6. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається в порядку, установленому законодавством для письмових звернень.

5. Результати здійснення особистого прийому громадян

5.1. Копію картки особистого прийому громадян секретарем приймальної міськвиконкому передається виконавцям відповідно до доручення, наданого під час особистого прийому.

5.2. Посадові особи, яким доручено розгляд звернення, забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання наданих доручень (рішень, резолюцій).

Відповідно до чинного законодавства не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством.

5.3. Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання резолюцій наданих під час особистого прийому міським головою здійснюється секретарем приймальної.

5.4. На підставі отриманих відповідей заявнику, головний спеціаліст загального відділу та секретар приймальної знімають картку особистого прийому з контролю, якщо доручення виконано.

5.5. Усі матеріали, отримані працівниками загального відділу стосовно громадянина, який був на особистому прийомі, формуються у справу.

5.6. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 (зі змінами та доповненнями).

5.7. Працівник відділу роботи із зверненнями громадян міськвиконкому спільно з секретарем приймальної проводять аналіз розгляду звернень громадян та подають його на розгляд керівництву.

6. Відповідальність посадових осіб

6.1 Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

До зазначених посадових осіб, які допустили неякісний розгляд звернень громадян і скарг, а також змусили громадян повторно звертатися до органів державної влади вищого рівня, за неналежне виконання службових обов'язків із розгляду звернень громадян застосовуються заходи дисциплінарного впливу, передбачені Кодексом законів про працю України та статтею 14 Закону України "Про державну службу".

Завідувач загальним відділом

О.О. Фегер