|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Додаток

 до розпорядження

 міського голови

 від 19.11.2019 р.№ 205-ОД

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян
керівництвом виконавчого комітету

Броварської міської ради Київської області

**1. Загальні положення**

1.1 Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян міським головою, його заступниками та керуючим справами виконавчого комітету Броварської міської ради Київської області (далі – керівники).

1.2 Організація та проведення особистого прийому громадян здійснюється відповідно до Закону України “Про звернення громадян“.
1.3 Керівники, які здійснюють прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України “Про звернення громадян“, “Про службу в органах місцевого самоврядування“, Указом 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“, цим Порядком та іншими нормативно-правовими актами.

1.4 Особистий прийом громадян проводиться у приміщенні виконавчого комітету Броварської міської ради Київської області (далі – виконком), та у час, що визначений затвердженим графіком прийому. Триває до моменту прийняття записаних на прийом громадян, але не більше часу визначеного затвердженим графіком.

1.5 У разі, якщо дата прийому припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, особистий прийом громадян здійснюється в інший день, за погодженням з керівником.

1.6 Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян розміщена у Центрі обслуговування «Прозорий офіс» та на офіційному сайті Броварської міської ради Київської області (далі – міська рада).

**2. Організація особистого прийому громадян**

2.1 Попередній запис громадян на особистий прийом проводиться у відділі документообігу та звернень громадян Центру обслуговування «Прозорий офіс» міської ради, (далі – відділ документообігу) .

2.2 Попередній запис на особистий прийом є обов’язковим і здійснюється у робочі дні з 10-00 по 12-00год. за телефоном 5-32-47, або в приміщенні Центру обслуговування «Прозорий офіс», що знаходиться за адресою м. Бровари, вул.Гагаріна,18.

2.3 Запис на черговий прийом:

2.3.1 до міського голови припиняється за 5 робочих днів до дати чергового особистого прийому;

2.3.2 до заступників міського голови та керуючого справами виконкому міської ради - за 2 робочі дні до дати чергового особистого прийому.

Запис на наступний прийом розпочинається в день припинення запису на черговий прийом.

2.4 Під час консультативного прийому (чи телефонній розмові) з громадянами, які хочуть відвідати особистий прийом керівництва, спеціаліст відділу документообігу з’ясовує:

2.4.1 прізвище, ім’я та по батькові заявника (заявників);

2.4.2 адресу (електронну пошту, номер телефону);

2.4.3 категорію (соціальний стан);

2.4.4 короткий зміст звернення;

2.4.5 чи звертався заявник до виконавчих органів міської ради та виконкому з даного питання і яке рішення було прийняте.

2.4.6 до якого з керівників громадянин хоче звернутись.

Одночасно спеціаліст відділу документообігу повинен надати рекомендації до кого з керівників доцільно звернутись для вирішення питання по суті. Заступники та керуючий справами виконкому розглядають питання згідно затвердженого розподілу функціональних повноважень.

2.5 Запис на прийом до міського голови проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті, після прийому у заступників міського голови та керуючого справами виконкому міської ради.

2.6 Повторний прийом громадянина з питання,  яке вже розглядалося, проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті (див. п 3.5), а заявнику не надано роз’яснень щодо порядку вирішення порушеного питання.

У разі повторного звернення громадянина на особистий прийом спеціалістом відділу документообігу вивчаються матеріали попереднього розгляду з порушеного питання та готується їх підбірка.

2.7 Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції виконавчого комітету міської ради, спеціалістом відділу документообігу надається роз’яснення громадянинові, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно йому звернутися.

2.8 Не записується на повторний прийом до однієї і тієї ж посадової особи той самий громадянин, якщо на попередньому прийомі у цієї посадової особи міської ради та її виконавчих органів порушені ним питання були вирішені по суті (див. п.п. 3.5).

**3. Проведення особистого прийому громадян**

3.1 Після формування списків громадян на прийом до керівництва, спеціаліст відділу документообігу скеровує інформацію про порушені заявниками питання начальникам виконавчих органів міської ради та її виконавчого комітету, до компетенції яких відноситься розгляд порушених питань.

3.2 Керівники, які проводять прийом, для забезпечення кваліфікованого розв’язання порушених громадянином питань, можуть залучати до їх розгляду посадових осіб відповідних виконавчих органів міської ради та її виконкому або одержувати від них потрібну інформацію.

3.3 Під час особистого прийому громадянин повинен пред’явити документ, який засвідчує особу або повноваження на представництво інтересів іншої особи. Відсутність такого документа згідно з вимогами ст. 5 Закону України “Про звернення громадян“ може бути підставою для відмови в особистому прийомі. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.
3.4 Під час особистого прийому керівник, що веде прийом, попередньо знайомиться з контрольнореєстраційною карткою (бланк особистого прийому) з прізвищем, ім'ям та ім'ям по батькові заявника і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами. Заявник повідомляє свою пропозицію, заяву або скаргу в усній чи письмовій формі і пред'являє, в разі необхідності, інші документи, що стосуються питання.

3.5 Після розмови і ознайомлення з документами заявника керівник, що веде прийом, вирішує питання по суті:

3.5.1 **про задоволення звернення** (при цьому надається відповідь безпосередньо на місці та роз’яснюється порядок вирішення питання). У разі надання усної відповіді на звернення, під час особистого прийому, обов’язково повинно бути внесено запис до картки обліку особистого прийому.

3.5.2 **про відмову в задоволенні звернення** (при цьому обов’язково роз’яснюється порядок оскарження такої відмови).

3.6 Під час особистого прийому, у разі неможливості вирішення питання або якщо громадянин подав письмове звернення, керівники накладають резолюцію щодо порядку і способу вирішення порушеного у зверненні питання. У такому разі звернення розглядаються відповідними посадовими особами виконавчих органів міської ради та її виконкому у порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

3.7 Начальники виконавчих органів міської ради та її виконавчого комітету, яким скеровано звернення громадянина на розгляд, відповідно до резолюцій керівництва, зобов’язані надати письмову відповідь заявнику за підписом керівника, який здійснював особистий прийом, у терміни, передбачені законодавством України.

3.8 Письмові та усні звернення громадян (пропозиції, заяви, скарги), подані під час особистого прийому, передаються у відділ документообігу для реєстрації у системі електронного документообігу відповідно до вимог до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади, 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 (зі змінами) та надсилаються згідно з вимогами чинного законодавства на розгляд  до виконавців.

3.8 За відсутності керівництва, який має здійснювати особистий прийом, прийом здійснює посадова особа, яка призначена виконувати його обов’язки.

**4. Контроль та відповідальність**

4.1 Контроль за виконанням звернень громадян з особистого прийому покладається на начальників виконавчих органів міської ради та її виконавчого комітету, які здійснюють розгляд цих звернень, а моніторинг за їх виконанням – на відділ документообігу та звернення громадян. Відповідальність за виконання звернень громадян з особистого прийому несуть особи, зазначені у резолюції керівника, що здійснював прийом.

4.2 Усі посадові особи несуть відповідальність згідно з законодавством України за недотримання вимог Закону України “Про звернення громадян“.

**5. Прикінцеві положення**

5.1 Заявники, що не потрапили на прийом у зв’язку із закінченням часу,передбаченим у графіку прийому громадян, можуть записатись на наступний прийом, до того ж самого керівника в черговості наступній за особами, вказаними в п.5.2., або за пропозицією та допомогою спеціаліста відділу документообігу можуть звернутися письмово, а також викласти усне звернення через відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр», (абз.5 ст5 Закону України «Про звернення громадян» )

5.2 Право першочергового особистого прийому мають: жінки, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня“, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу, Герої України, особи з інвалідністю.

Міський голова І.В. Сапожко