

**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА**

 **ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

 **СЄВЄРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

**керівника Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації**

 «25» січня 2022 року № 170

**Про затвердження Положення**

**про порядок та проведення**

**особистого прийому громадян**

**у Сєвєродонецькій**

**міській військово-цивільній**

**адміністрації**

 Керуючись Законом України «Про військово-цивільні адміністрації», ст.19, 20, 22, 24 Закону України «Про звернення громадян», на виконання 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»,

**зобовʼязую:**

1.Затвердити Положення про порядок та проведення особистого прийому громадян у Сєвєродонецькій міській військово-цивільній адміністрації (Додаток).

2. Дане розпорядження підлягає оприлюдненню.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника керівника Сєвєродонецької міської ВЦА Ірину СТЕПАНЕНКО.

**Керівник Сєвєродонецької міської**

**військово-цивільної адміністрації**  **Олександр СТРЮК**

Додаток

до розпорядження керівника

Сєвєродонецької міської військово – цивільної

адміністрації

 «25» січня 2022 р. № 170

**Положення**

**про порядок та проведення особистого прийому**

**у Сєвєродонецькій міській військово-цивільній адміністрації**

**1. Загальні положення**

1.1. Положення встановлює загальний порядок і основні правила організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації, посадовими особами відділів, управлінь, служби та Фонду комунального майна Сєвєродонецької міської ВЦА, регламентує розгляд звернень громадян на особистому прийомі та здійснення контролю, починаючи з надходження звернень до передачі матеріалів до архіву.

1.2. Особистий прийом громадян здійснюється відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, Закону України від 02.10.1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

1.3. Особистий прийом громадян керівництвом Сєвєродонецької міської ВЦА проводиться згідно зі статтею 22 Закону України «Про звернення громадян» у встановлені дні та години відповідно до графіку, затвердженому розпорядженням керівника.

Інформація про порядок та графік особистого прийому громадян керівництвом Сєвєродонецької міської ВЦА публікується на офіційному сайті Сєвєродонецької міської ВЦА та розміщується на 1 поверсі адміністративної будівлі Сєвєродонецької міської ВЦА за адресою: м. Сєвєродонецьк, бульвар Дружби Народів 32 (на стенді біля кабінету відділу зі звернень громадян № 19).

1.4. Організація роботи щодо проведення особистого прийому громадян керівництвом Сєвєродонецької міської ВЦА покладається на відділ зі звернень громадян (далі – відділ), в інших підрозділах Сєвєродонецької міської ВЦА – на спеціально призначених посадових осіб.

1.5.Особистий прийом громадян керівником Сєвєродонецької міської ВЦА, першим заступником та заступниками керівника здійснюється за попереднім записом.

1.6.Особистий прийом громадян проводиться керівником, першим заступником та заступниками керівника виключно з питань, що відносяться до їх функціональних повноважень.

1.7. Посадові особи не мають права відмовити громадянину в особистому прийомі при зверненні до них з питань, які входять до компетенції цих робітників.

1.8. До участі у проведенні особистого прийому громадян керівництвом Сєвєродонецької міської ВЦА можуть залучатися керівники (працівники) структурних підрозділів Сєвєродонецької міської ВЦА.

1.9. Проведення особистого прийому громадян керівниками відділів, управлінь, служби та Фонду комунального майна Сєвєродонецької міської ВЦА здійснюється у визначені дні та години, відповідно до графіка.

**2. Діловодство, організація роботи з усними зверненнями**

**та проведення особистого прийому громадян**

2.1. Діловодство з організації роботи та проведення особистого прийому громадян (далі – діловодство) здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації, затвердженою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 та Класифікатору звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів від 24.09.2008 року № 858.

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

2.2. Особистий прийом громадян керівництвом Сєвєродонецької міської ВЦА організовується посадовими особами відділу зі звернень громадян.

2.3. Попередній запис на особистий прийом громадян до керівника Сєвєродонецької міської ВЦА проводиться працівниками відділу щодня, з 8-00 до 12-00 та з 12-48 до 17-00, крім вихідних та святкових днів.

Запис на прийом до першого заступника та заступників керівника проводиться у день прийому з 8-00 по телефону або особисто у відділі зі звернень громадян.

Під час попереднього запису громадян на особистий прийом працівниками відділу з’ясовується прізвище, ім’я, по батькові громадянина, місце проживання, соціальний статус, суть порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином особисто для обґрунтування свого звернення, заповнюється картка особистого прийому встановленого зразка.

Реєстрація громадян на особистий прийом здійснюється за документом, що посвідчує особу. Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані цією особою.

Не допускається з’ясування даних про особу громадянина, які не відносяться до змісту звернення.

На особистий прийом громадян до керівника Сєвєродонецької міської ВЦА, першого заступника та заступників керівника проводиться запис громадян у порядку черги. Першочергово приймаються громадяни, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної Праці, Герой України, особи з інвалідністю внаслідок війни, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інші особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, учасники бойових дій.

2.4. Запис на особистий прийом не проводиться у разі:

- звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в Сєвєродонецькій міській ВЦА;

- звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

- відмови громадянина повідомляти інформацію, зазначену у п. 2.3 цього Положення (Під час проведення попереднього запису у громадянина з’ясовується прізвище, ім’я, по батькові громадянина, місце проживання, суть порушеного питання);

- у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до повноважень Сєвєродонецької міської ВЦА (Працівниками відділу зі звернень громадян надається роз’яснення заявнику, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися для вирішення його питання, при цьому громадянину за можливістю надається допомога (вказується адреса, номер телефону тощо).

2.5. Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

2.6. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

**3. Порядок розгляду звернень громадян на особистому прийомі**

3.1. Питання, з яким звертається громадянин, по можливості, вирішується під час особистого прийому. Посадова особа, яка проводить прийом, в межах своєї компетенції, має право прийняти одне з таких рішень:

- прийняти позитивне рішення по зверненню громадянина;

- відмовити в задоволенні звернення, повідомивши заявника про причини відмови та порядок оскарження прийнятого рішення;

- прийняти письмову заяву, коли питання потребує додаткового вивчення та перевірки, пояснити громадянину причини неможливості вирішення питання на особистому прийомі, а також порядок та строк розгляду звернення.

3.2. Про результати розгляду звернення на особистому прийомі, громадянин отримує відповідь у письмовій формі за підписом посадової особи, яка вела прийом в термін до 30 днів.

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

3.3. Працівники відділу:

- завчасно ознайомлюються з матеріалами заявника та наявними у відділі документами щодо попередніх звернень;

- відповідають за організацію та контроль виконання доручень, наданих під час прийому громадян з відміткою дати повернення документів та підписом у реєстраційно-контрольній картці;

- у реєстраційно-контрольній картці визначається виконавець, надається доручення або ставиться відмітка про надання роз’яснення заявнику щодо порушеного питання безпосередньо на прийомі.

**4. Виїзні прийоми громадян**

**керівництвом Сєвєродонецької міської військово-цивільної адміністрації**

4.1. Виїзні прийоми громадян проводяться керівником Сєвєродонецької міської ВЦА, першим заступником та заступниками керівника згідно з графіком, затвердженим розпорядженням керівника Сєвєродонецької міської ВЦА.

Інформацію про дату, час та місце проведення виїзних прийомів розміщується на офіційному веб-сайті Сєвєродонецької міської ВЦА та у населених пунктах Сєвєродонецької територіальної громади.

4.2. Староста села (сіл):

- розміщує відповідну інформацію у зручному для вільного огляду місці;

- організовує попередній запис громадян на виїзний прийом;

- надає приміщення та створює відповідні умови для проведення прийому;

- направляє до відділу зі звернень громадян не пізніше, як за два робочі дні до проведення виїзного прийому список громадян, які попередньо записані на особистий прийом, та зміст питань, що порушуються в їх зверненнях, попередні заходи, які здійснювалися для їх вирішення, та стан вирішення питань (якщо такі були).

4.3. Для організації та проведення виїзних прийомів керівник Сєвєродонецької міської ВЦА та його заступники можуть залучати керівників управлінь, відділів та служб Сєвєродонецької міської ВЦА.

4.4. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної Праці, Герой України, особи з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, учасників бойових дій проводиться першочергово.

4.5. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом громадян старостами сіл з’ясовується прізвище, ім’я, по батькові громадянина, місце проживання, соціальний статус, суть порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), надаються документи чи інші матеріали, що необхідні для обґрунтування свого звернення.

Реєстрація громадян на особистий прийом здійснюється за документом, що посвідчує особу. Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані цією особою.

Не допускається з’ясування даних про особу громадянина, які не відносяться до змісту звернення.

4.6. При повторному зверненні громадянина на виїзний прийом працівниками відділу зі звернень громадян вивчаються матеріали з порушеного питання та здійснюється підбір матеріалів.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або заявнику надано ґрунтовне роз’яснення згідно з чинним законодавством.

4.7. Керівник Сєвєродонецької міської ВЦА та його заступники під час виїзного прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз’яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

У разі, якщо виїзний прийом громадян не відбувся через поважні причини, прийом може бути перенесений на інший день.

4.8. Зміст усного звернення громадянина вноситься до картки заявника виїзного прийому і підписується посадовою особою, що здійснює прийом.

4.9. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на виїзному прийомі неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду такого звернення громадянину, за його бажанням, надається усна або письмова відповідь.

4.10. Якщо розв’язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Сєвєродонецької міської ВЦА, посадова особа, що здійснює прийом надає громадянину роз’яснення, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутись, по можливості сприяє в цьому (надає адресу, номер телефону).

4.11. Відділ зі звернень громадян:

- готує матеріали стосовно звернень громадян, які попередньо записані на виїзний прийом;

- здійснює обробку реєстраційно-контрольних карток і звернень громадян, які надійшли під час виїзного прийому, контролює дотримання строків виконання доручень, наданих під час проведення особистих виїзних прийомів, та надання відповідей заявникам.

**Заступник керівника**

**Сєвєродонецької міської**

**військово-цивільної адміністрації Ірина СТЕПАНЕНКО**