



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

04.08.2023

м. Полтава

№ 211

Про затвердження Порядку
роботи зі зверненнями громадян
у Полтавській обласній раді

Керуючись статтею 40 Конституції України, пунктом 10 частини 6 та частиною 7 статті 55 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян», відповідно до Указу Президента України від 07 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», постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами), Інструкції з діловодства в Полтавській обласній раді, затвердженої розпорядженням від 27.01.2022 № 18, з метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення до Полтавської обласної ради:

1. Затвердити Порядок роботи зі зверненнями громадян у Полтавській обласній раді (додається).

2. Загальному відділу виконавчого апарату обласної ради (заступник керуючого справами – начальник загального відділу виконавчого апарату обласної ради Л. Смотрицька) забезпечити ознайомлення працівників з цим розпорядженням засобами електронного зв'язку, з метою неухильного його виконання.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної ради від 19.01.2018 № 6 «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян у Полтавській обласній раді».

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника керівника апарату – керуючого справами виконавчого апарату обласної ради Т. Синявську.

Голова обласної ради

Олександр БІЛЕНЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
Полтавської обласної ради
04.08.2023 № 211

ПОРЯДОК

роботи зі зверненнями громадян у Полтавській обласній раді

1. Загальні положення

1.1. Порядок роботи зі зверненнями громадян у Полтавській обласній раді (далі – Порядок) визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням термінів їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Полтавській обласній раді (далі – обласна рада).

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до Конституції України, законів України: «Про звернення громадян» (далі – Закон), «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції»; Указу 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»; постанов Кабінету Міністрів України: від 14.04.1997 № 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» (зі змінами); від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами) (далі – Класифікатор); від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» (зі змінами) та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

1.3. Розгляд звернень громадян та особистий прийом громадян в обласній раді є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі, оскарження рішень, дій (бездіяльності) посадових осіб місцевого самоврядування.

1.4. Реалізація визначених законодавством повноважень обласної ради передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення

порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таким порушенням.

1.5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

1.6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

1.7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від загального діловодства та покладається на працівників сектору по роботі зі зверненнями громадян та вхідною і вихідною документацією загального відділу виконавчого апарату обласної ради (далі – відповідальний працівник) відповідно до посадових інструкцій.

2. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

2.1. Усі звернення незалежно від способу їх надходження до обласної ради передаються відповідальному працівнику для попереднього опрацювання та реєстрації у день їх надходження або наступного робочого дня, якщо звернення надійшли у неробочий день та час.

2.2. Звернення громадян, адресовані депутатам обласної ради, не реєструються та надсилаються їм поштою, передаються особисто або надаються працівнику виконавчого апарату обласної ради (відповідно до закріплення постійних комісій обласної ради за працівниками виконавчого апарату обласної ради) для подальшої передачі адресату.

2.3. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться відповідальним працівником з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до оформлення звернення, визначених статтею 5 Закону;
- ознак надходження та виду звернень громадян;
- суті і короткого змісту звернень громадян;
- звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
- звернень, отриманих під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням;
- інше.

2.4. Усі звернення громадян, що надходять до обласної ради, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора, а саме – пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.5. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – це звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до обласної ради;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до обласної ради, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до обласної ради, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні – це звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством термін розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і також розглядається обласною радою в установленому законодавством порядку.

Дублетні – це звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до обласної ради.

Неодноразові – це звернення особи (групи осіб), які надійшли до обласної ради з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством термін його розгляду ще не закінчився.

Масові – це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

2.6. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі.

Якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

Письмове звернення надсилається поштою, передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому), або будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

2.7. Електронне звернення надсилається на офіційну електронну пошту обласної ради або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному веб-сайті обласної ради.

Розміщена на офіційному веб-сайті обласної ради електронна форма має поля для зазначення громадянином свого прізвища, власного імені, по батькові (за наявності), місця проживання, адреси електронної пошти (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

В електронному зверненні має бути зазначено електронну адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні звернення шляхом заповнення електронної форми не вимагається.

Електронне звернення, надіслане на офіційну електронну пошту обласної ради, без застосування електронного цифрового підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

2.8. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання,

зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Звернення повинні бути викладені розбірливо й чітко у друкованій (письмовій) формі та підписані заявником (групою осіб) із зазначенням дати. Для письмового звернення є обов'язковим підпис автора звернення.

2.9. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від однієї й тієї самої особи з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особу, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, електронної поштової адреси, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення, крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», відповідно до ч. 5 ст. 53 вказаного закону);

скарги, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається головою обласної ради, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

Реєстрація звернень громадян в обласній раді здійснюється у системі електронного документообігу (далі – СЕД).

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в СЕД.

2.10. Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюється реєстраційно-моніторингова картка (далі – РМК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням термінів розгляду звернення.

2.11. Після реєстрації звернення, що надійшло до обласної ради у паперовій формі, в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки проставляється штрих-код документа або штамп вхідної кореспонденції обласної ради, що містить найменування обласної ради, реєстраційний індекс та дату.

До РМК вноситься створена скан-копія зареєстрованого звернення.

2.12. За результатами реєстрації кожному зверненню громадянина встановлюється відповідний реєстраційний індекс.

Реєстраційний індекс звернень громадян складається із частин, які відокремлюються одна від одної правобічною похилою рисою або тире.

Реєстраційний індекс звернень громадян має три обов'язкові частини:

перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити значення «Ко». Якщо звернення на етапі попереднього розгляду визначено анонімним, перша частина реєстраційного індексу повинна містити значення «Ан»;

друга частина – номер за номенклатурою справ обласної ради;

третя частина – порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення.

Наприклад: № Б-53/30, № Ко-53/15, М-06-05/444.

У разі реєстрації звернень громадян, отриманих під час особистого прийому, реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, номера справи за номенклатурою, після якого зазначається велика літера «У» та порядковий номер (наприклад: № М-53У/15).

У разі реєстрації усного звернення, яке оформлене під час виїзного особистого прийому керівництвом обласної ради, після номера справи за номенклатурою зазначаються великі літери «УВ» (наприклад: № К-53УВ/16).

Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

2.13. На вимогу громадянина, який подав письмове звернення до обласної ради, на першому аркуші копії (другому примірнику) звернення проставляється дата надходження та підпис відповідального працівника. Така копія повертається громадянину.

3. Розгляд звернень громадян

3.1. Розгляд звернень громадян відділами виконавчого апарату обласної ради передбачає об'єктивне, всебічне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку заяв чи скарг, опрацювання зібраної інформації, прийняття рішення відповідно до законодавства, підготовку та погодження проєкту відповіді, його подання на підпис керівництву обласної ради та інформування заявника про результати розгляду.

Звернення, відповідно до резолюції голови обласної ради (виконувача обов'язків голови обласної ради), спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку та супроводження прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3.2. Звернення громадян відповідно до резолюції голови обласної ради (виконувача обов'язків голови обласної ради) автоматично надходять через СЕД до визначених виконавців.

Факт передачі звернень громадян виконавцям може фіксуватися шляхом проставлення відповідної відмітки в РМК, особистого підпису виконавця у розносній книзі.

Якщо виконавців, згідно з резолюцією, декілька, збір інформації та узагальнення для надання відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим (головний). Головний виконавець організовує роботу

співвиконавців, зокрема визначає терміни подання ними пропозицій, порядок погодження і підготовки проєкту відповіді на звернення.

Співвиконавці відповідають за підготовку та своєчасне подання головному виконавцю пропозицій. У разі несвоєчасного подання пропозицій співвиконавцями, головний виконавець інформує про це керівника, який надав доручення.

3.3. Відповідальність за неякісний розгляд звернень, надання несвоєчасної письмової відповіді заявнику покладається на посадових осіб, які зазначені у резолюції голови обласної ради (виконувача обов'язків голови обласної ради).

3.4. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

3.5. Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті, надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», розглядаються обласною радою відповідно до чинного законодавства.

3.6. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства.

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

3.8. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до справи.

3.9. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, вжито необхідних заходів для його виконання і повідомлено заявника про результати розгляду звернення та прийняте рішення.

3.10 Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.11. Відповідь на звернення громадянина оформлюється державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», якщо інше не встановлено законом.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається заявнику обласною радою (за підписом голови обласної ради або виконувача обов'язків голови обласної ради).

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні зазначений першим або вказана його адреса.

3.12. Реєстрація відповідей на звернення громадян здійснюється в СЕД після накладення підписантом кваліфікованого електронного підпису.

3.13. Відправлення відповідей на звернення громадян через СЕД, на поштову адресу та/або засобами електронного зв'язку здійснюється відповідальним працівником.

4. Термін розгляду звернень громадян

4.1. Термін розгляду звернень громадян обчислюється в календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них.

4.2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх реєстрації.

4.3. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то термін розгляду звернень громадян може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного терміну повідомлення про продовження терміну розгляду звернення із зазначенням такої причини направляється заявникові.

4.4. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

4.5. Терміни розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті направлені народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону

України «Про статус народного депутата України» або депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», відповідають термінам, встановленим цими законами.

4.6. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, надсилається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше 10 днів з дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у матеріалах справи.

4.7. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень обласної ради, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в термін не більше 5 днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення обласною радою, таке звернення в термін не більше 5 днів повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4.8. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до статті 8 Закону надсилається заявникові у термін, визначений статтею 20 Закону.

5. Моніторинг і контроль за розглядом звернень громадян

5.1. З метою своєчасного виконання звернень громадян, відповідальним працівником здійснюється моніторинг та контроль за їх розглядом.

5.2. Зняття з контролю звернень громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені питання. У РМК у вкладці «Хід виконання» відповідальний виконавець вносить інформацію про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати відповіді на звернення.

6. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

6.1. Оригінали звернень громадян формуються в номенклатурні справи та зберігаються в загальному відділі виконавчого апарату обласної ради. Формування і зберігання справ у виконавців не допускається.

6.2. Документи зберігаються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу. У разі появи додаткових матеріалів, вони підшиваються до відповідної групи документів.

6.3. Відповідальність за збереження документів за зверненнями громадян покладається на відповідального працівника.

6.4. Термін зберігання документів за зверненнями громадян встановлюється відповідно до термінів, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів та номенклатури справ обласної ради.

Після закінчення встановлених термінів зберігання на підставі акту про вилучення для знищення документів, не внесених до Національного архівного фонду, схваленого експертною комісією обласної ради та погодженого експертно-перевірною комісією Державного архіву Полтавської області, звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством.

7. Особистий прийом

7.1. Особистий прийом громадян в обласній раді здійснюється відповідно до графіка проведення особистого прийому громадян головою обласної ради, першим заступником голови обласної ради та заступниками голови обласної ради (далі – керівництво), що затверджується розпорядженням голови обласної ради.

7.2. Організацію особистого прийому громадян здійснюють працівники відділу з питань забезпечення діяльності керівництва виконавчого апарату обласної ради (далі – працівники відділу).

7.3. Попередній запис на особистий прийом громадян здійснюється працівниками відділу.

Під час попереднього запису з'ясовуються прізвище, власне ім'я та по батькові громадянина, його місце проживання, контактний телефон, короткий зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийняте рішення.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

7.4. Громадянам під час запису повідомляють про дату, час і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок здійснення їх доступу до приміщень обласної ради відповідно до вимог пропускового та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративній будівлі або надаються обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови у записі на особистий прийом.

7.5. Забороняється відмовляти громадянам у записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

7.6. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

з питання оскарження рішення з порушенням визначеного статтею 17 Закону терміну подання скарги;

при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо воно вирішено по суті або на нього надано аргументоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

7.7. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені у встановленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

Під час проведення особистого прийому керівництво має право запрошувати керівників установ, підприємств, організацій та посадових осіб виконавчого апарату обласної ради (у межах повноважень) з метою забезпечення оперативного та всебічного опрацювання питань, порушених громадянами під час прийому.

7.8. Керівництво за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись чинним законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і термін виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і термін оскарження прийнятого рішення;

пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

7.9. Картка особистого прийому громадян, що додається до Порядку, заповнюється працівником відділу передається відповідальному працівнику для реєстрації в СЕД.

7.10. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина, про що працівник відділу зазначає у картці особистого прийому громадян.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

**Заступник керівника апарату –
керуючий справами виконавчого
апарату обласної ради**

Тамара СИНЯВСЬКА



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА РАДА

вул. Соборності, 45, м. Полтава, 36014, тел. (0532) 56-19-57, факс (05322) 56-21-70
e-mail: info@oblrada-pl.gov.ua, Web: oblrada-pl.gov.ua, код ЄДРПОУ 22530614

№ _____ На № _____ від _____
Дата _____ № _____

КАРТКА
особистого прийому громадян

Прізвище, власне ім'я, по батькові	Соціальний стан	Адреса, контактні дані

Звернення:

- | | | |
|-------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> пропозиція | <input type="checkbox"/> індивідуальне | <input type="checkbox"/> первинне |
| <input type="checkbox"/> заява | <input type="checkbox"/> колективне | <input type="checkbox"/> повторне |
| <input type="checkbox"/> скарга | | (попереднє звернення
№ _____ від _____ р.) |

Зміст:

Резолюція. Виконавець.

Дата виконання: _____

Олександр БІЛЕНЬКИЙ

ЗГОДА
на обробку персональних даних

Я, _____ (ПІП), проживаю за адресою _____, тел. _____, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», надаю згоду посадовим особам виконавчого апарату обласної ради на збір та обробку моїх персональних даних (місце проживання, номер телефону та інші персональні дані) з метою забезпечення реалізації моїх прав на особисте звернення.

Посвідчую, що з правами, які я маю відповідно до змісту ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», ознайомлений (-а).

«__» _____ 20__ р. _____