

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Розпорядження голови  
обласної ради  
19.01.2018 № 6

## **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 строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Полтавській обласній раді (далі – обласній раді).

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», 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, в засобах масової інформації», від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 19.01.2011 № 26 «Про внесення зміни до пункту 2 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, в засобах масової інформації», від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» 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 рішення, дій (бездіяльності) посадових осіб та органів місцевого самоврядування.

1.4. Реалізація визначених законодавством повноважень обласної ради передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і

своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання 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 інших видів діловодства та покладається на відповідального працівника загального відділу виконавчого апарату обласної ради відповідно до посадових інструкцій.

1.8. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

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

2.1. Усі звернення громадян, які надійшли на адресу обласної ради та звернення громадян, які отримані під час проведення особистого прийому у день надходження (отримання) передаються відповідальному працівнику загального відділу виконавчого апарату обласної ради для попереднього опрацювання та реєстрації.

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

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом із зверненням.

Конверти з позначками «Особисто», адресовані керівництву обласної ради, а також працівникам виконавчого апарату обласної ради, передаються адресатам або уповноваженим ними особам нерозкритими.

2.2. Усі звернення громадян, що надходять до обласної ради, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та 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.

2.3. 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 строк 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 разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і 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 строк його розгляду ще не закінчився.

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

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

2.5. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закону). У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», відповідно до ч. 5 ст. 53 вищезазначеного закону).

2.6. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі загального відділу виконавчого апарату обласної ради.

2.7. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом обласної ради, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.8. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться відповідальним працівником загального відділу виконавчого апарату обласної ради з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені 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 і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням;
- інше.

2.9. Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження одночасно з попереднім опрацюванням.

Реєстрація звернень громадян здійснюється шляхом введення до реєстраційної картки таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові заявника; поштова адреса, електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку; тип звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга); подано окремою особою чи групою осіб (індивідуальне, колективне); надійшло вперше чи повторно; поштою або на особистому прийомі; соціальний стан заявника; адреса заявника; короткий зміст та індекси порушених питань згідно з класифікатором; зміст і дата резолюції; виконавець; термін виконання; дані про вихідні листи; наслідки вирішення питання; номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів при проведенні реєстрації визначається обласною радою.

Під час реєстрації звернень громадян створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує



ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

У процесі реєстрації формується банк реєстраційних даних, який забезпечує інформацією про всі заяви та їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран.

2.10. За результатами реєстрації конкретному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс (номер) та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернення значиться у реєстраційному штампі обласної ради. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися 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». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити значення «Ан»;

друга частина – номер за номенклатурою справ обласної ради;

третья частина – порядковий реєстраційний номер.

Наприклад: № Б-75/128, № Ко-75/15.

У разі реєстрації звернень громадян, отриманих під час особистого прийому, реєстраційний індекс також формується із частин, які відокремлюються одна від одної правобічною похилою рисою або тире:

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, номеру справи за номенклатурою, після якого зазначається велика літера «У» та порядкового номера (наприклад: № М-75У/15).

У разі реєстрації усного звернення, яке оформлене під час виїзного особистого прийому керівництвом обласної ради, після номеру справи за номенклатурою зазначаються великі літери «УВ» (наприклад: № К-75УВ/16).

На вимогу громадянина, який подав письмове звернення до обласної ради, на першому аркуші копії (другому примірнику) звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного реєстраційного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

2.11. У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс та встановлюється зв'язок з документом шляхом внесення у відповідному полі реєстраційної картки присвоєного реєстраційного індексу першого звернення та підбирається попереднє листування.

2.12. 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 першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

### **3. Розгляд звернень громадян**

3.1. Звернення громадян розглядаються головою обласної ради (керівництвом обласної ради).

3.2. Звернення, розглянуті головою обласної ради, повертаються загальному відділу виконавчого апарату обласної ради з відповідною резолюцією.

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

3.3. Звернення, виконавцями якого є кілька відділів (установ), може бути передане виконавцям у порядку визначення їх в резолюції або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу головному виконавцю, визначеному в резолюції першим. При застосуванні СЕД співвиконавці отримують документ в електронній формі.

3.4. Факт передачі звернень виконавцям фіксується шляхом проставлення відповідної відмітки в реєстраційно-контрольній картці, журналах вручення кореспонденції із зазначенням інформації про виконавців, яким передано оригінал документа та його копії.

3.5. Передача звернення з одного відділу (установи) до іншого (іншої) в обов'язковому порядку здійснюється через загальний відділ виконавчого апарату обласної ради, у якому було зареєстровано звернення. Звернення, виконання якого перебуває на контролі, передаються до інших відділів (установ) або іншим виконавцям тільки з повідомленням про це загального відділу виконавчого апарату обласної ради.

3.6. Облік звернень, що передаються, здійснюється шляхом проставлення відповідних відміток у реєстраційних формах, які веде загальний відділ виконавчого апарату обласної ради.

3.7. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику покладається на посадових осіб, які зазначені у розпорядчому документі, резолюції голови обласної ради, та працівники, яким безпосередньо доручено розгляд звернення.

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 строки подання ними пропозицій, порядок погодження і підготовки проекту відповіді на звернення.

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

Проекти відповідей готують виконавці, згідно з резолюцією та надають їх на ознайомлення та погодження відповідному начальнику відділу виконавчого апарату обласної ради, заступнику керівника апарату – керуючому справами виконавчого апарату обласної ради та, при необхідності, начальнику (заступнику) відділу з юридичного забезпечення та кадрової роботи виконавчого апарату обласної ради, а також іншим посадовим особам виконавчого апарату обласної ради, які мають відношення до розгляду звернення.

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється на ім'я того громадянина, чий підпис у зверненні перший або адреса якого вказана.

3.8. 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 законодавства.

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

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

3.11. Не допускається розголошення одержаних із 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.

3.12. У разі отримання повторного звернення керівництво обласної ради зобов'язане ретельно розібратися у причинах, що призвели до такого звернення.



Якщо воно спричинено порушенням встановленого Законом України «Про звернення громадян» порядку розгляду звернення, то посадові особи, які допустили такі порушення, повинні бути притягнуті до відповідальності згідно із законодавством України.

3.13. Звернення та скарги учасників війни, дітей війни, учасників АТО, учасників бойових дій, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю, матерів-героїнь, членів сім'ї загиблого, переселених або внутрішньо переміщених осіб, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, а також звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються керівництвом обласної ради першочергово.

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

3.15. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне й правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою – негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

3.16. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку надається заявнику обласною радою (за підписом голови обласної ради або виконуючого обов'язки голови обласної ради) чи тим державним органом, який отримав звернення для розгляду і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань (за підписом керівництва відповідного органу).

3.17. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.18. Рішення про зняття з контролю звернення приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль. Контроль завершується тільки після прийняття рішення, вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги та направлення відповіді автору (авторам) звернення.

3.19. У разі коли за результатами розгляду звернень громадян даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-

контрольних формах чи у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Реєстраційний індекс письмової відповіді складається з реєстраційного номера справи, до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

#### **4. Строки розгляду звернень громадян**

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

4.3. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян за рішенням голови обласної ради на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

Про продовження строку виконання звернень головний виконавець невідкладно інформує відповідального працівника загального відділу виконавчого апарату обласної ради, який на підставі відповідного рішення голови обласної ради вносить зміни до реєстраційно-контрольної картки звернення.

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

4.5. Строки розгляду звернень 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», відповідають строкам, встановленим цими законами.

4.6. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня надходження.

4.7. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень обласної ради, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше п'яти 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, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

## **5. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян**

5.1. Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті у загальний відділ виконавчого апарату обласної ради для централізованого формування справ. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

5.2. Документи розміщуються 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.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

5.3. Обласна рада зберігає звернення для надання довідок і використання їх в інших цілях відповідно до законодавства.

Відповідальність за збереження документів за зверненнями громадян покладається на працівника загального відділу виконавчого апарату обласної ради відповідно до функціональних обов'язків.

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

Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертної комісії обласної ради, погодження експертно-перевірної комісії Державного архіву Полтавської області та згідно з актом знищення, затвердженим головою обласної ради, звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством.

## 6. Особистий прийом

6.1. Особистий прийом громадян головою обласної ради, першим заступником та заступником голови обласної ради здійснюється відповідно до графіка, що затверджується розпорядженням голови обласної ради.

6.2. Організацію особистого прийому здійснює відділ з питань забезпечення діяльності керівництва виконавчого апарату обласної ради.

6.3. Особистий прийом громадян здійснюється за попереднім записом.

Під час попереднього запису відповідальними працівниками відділу з питань забезпечення діяльності керівництва виконавчого апарату обласної ради та загального відділу виконавчого апарату обласної ради з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, контактний телефон, короткий зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийняте рішення, заповнюється картка особистого прийому встановленого зразка.

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

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

У разі відмови громадянином або представником інтересів громадянина у наданні інформації про особу, яка звертається та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень в обласній раді на його розгляд, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

6.4. 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.

6.5. Прийом учасників війни, дітей війни, учасників АТО, учасників бойових дій, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю, матерів-героїнь, членів сім'ї загиблого, переселених або внутрішньо переміщених осіб, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, а також громадян, які мають установлені законодавством пільги, здійснюється першочергово.

Наявність у громадян особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися відповідальним працівником відділу з питань забезпечення діяльності керівництва виконавчого апарату обласної ради.

6.6. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

- визнані судом, медичним висновком недієздатними при наявності такої інформації;
- звернення яких знаходяться в стадії розгляду і остаточне рішення по них ще не прийнято;
- які оскаржують рішення судів;
- 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.

6.7. 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.

Посадова особа, яка веде особистий прийом, 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.

6.8. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно, всебічно розглянути питання, надати відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

6.9. Посадова особа, яка веде прийом, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;
- пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

6.10. Якщо порушені в поданому під час особистого прийому зверненні питання вирішені і громадянин не заперечує проти отримання результатів розгляду звернення в усній формі, відповідальний працівник відділу з питань забезпечення діяльності керівництва виконавчого апарату обласної ради зазначає цей факт у картці обліку особистого прийому.

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



6.11. Картка обліку особистого прийому громадян із заповненими при проведенні запису та прийомі графами, а також інші матеріали відповідальним працівником відділу з питань забезпечення діяльності керівництва виконавчого апарату обласної ради передаються відповідальному працівнику загального відділу виконавчого апарату обласної ради для реєстрації з одночасним встановленням параметрів контролю (приклад картки додається).

6.12. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Отримані під час особистого прийому звернення громадян реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку.

Заступник керівника апарату –  
керуючий справами виконавчого  
апарату обласної ради

О.Г. Черкас

11.01.2018

