



УКРАЇНА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
КЕГИЧІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА  
РІШЕННЯ

31 травня 2021 року

смт Кегичівка

№ 191

**Про вдосконалення роботи  
із зверненнями громадян**

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, виконання Закону України «Про звернення громадян», 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», керуючись статтями 4, 11, 42, 53, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Виконавчий комітет Кегичівської селищної ради

**ВИРІШИВ:**

1. Затвердити:

1.1. Порядок роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, організації і проведення особистого та виїзних прийомів громадян посадовими особами селищної ради, що додається;

1.2. Положення про постійно діючу Комісію з питань розгляду звернень громадян при Виконавчому комітеті Кегичівської селищної ради, що додається;

1.3. Заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, упорядкування роботи зі зверненнями громадян, що додається.

2. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючу справами (секретаря) виконавчого комітету селищної ради Віру ЗІМУ.

Кегичівський селищний голова



Антон ДОЦЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Виконавчого комітету  
Кегичівської селищної ради

31 травня 2021 року №191

## ПОРЯДОК

**роботи із зверненнями громадян, що надійшли поштою, організація і проведення особистого та виїзних прийомів громадян посадовими особами селищної ради**

### I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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» з метою визначення основних вимоги до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян посадовими особами селищної ради, прийому за місцем проживання громадян у громаді.

### II. Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень

1. Письмове звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою, електронною поштою або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

2. Письмові звернення можуть бути:

-індивідуальні - звернення, що подані окремою особою;

- колективні - звернення, подані групою осіб;

-повторні:

а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;

б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді у селищній раді;

в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушено і заявник не отримав відповіді;

г) не вирішені по суті чи не в повному обсязі питання, підняті в попередньому зверненні;



- дублетні – це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що направлені різним адресатам та які надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій, ЗМІ за належністю до селищної ради для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

- анонімні – письмові звернення не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, по яких неможливо встановити авторство.

3. Листи громадян, що надійшли на адресу селищної ради отримує загальний відділ селищної ради та реєструє в день отримання.

4. Головний спеціаліст загального відділу селищної ради, на якого покладено обов'язки по роботі зі зверненнями громадян:

- перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також відповідність вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян»;

- визначає суть, характер і короткий зміст звернення;

- перевіряє, чи є воно повторним або дублетним;

- реєструє в журналі (записуючи прізвище, ім'я, по батькові заявника, місце проживання або роботи, телефон заявника, назву організації, індекс, дату супровідного листа, якщо звернення надійшло з органу влади вищого рівня, дати і реєстраційні індекси попередніх звернень), робить позначку «повторно», якщо звернення є таким, та додає особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставить відмітку «Контроль».

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернень у відділі здійснюється у день надходження.

6. Листи осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінкам, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», а також звернення, що надійшли до селищної ради за дорученням Президента України, Прем'єр-Міністра України або Голови Верховної Ради, керівництва обласної державної адміністрації, обласної ради, розглядаються особисто селищним головою, а в разі його відсутності посадовою особою, на якого покладено виконання обов'язків селищного голови.

7. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або немає дати, не викладено суть порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні відділу.

8. Рішення про повернення звернення авторові приймає селищний голова. Відповідь заявнику з роз'ясненням вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» готує головний спеціаліст відділу. Відповідь надається заявнику за підписом селищного голови, а в разі його відсутності –



посадовою особою, на якого покладено виконання обов'язків селищного голови.

9. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

10. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень селищної ради, пересилаються до розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до селищної ради, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймає селищний голова. Звернення направляється визначеному органу супровідним листом із проханням повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

11. Отримані та зареєстровані звернення громадян передаються головним спеціалістом загального відділу селищної ради голові селищної ради на розгляд для накладення відповідної резолюції.

12. Селищний голова визначає виконавця, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань.

У разі потреби вносить пропозиції щодо призначення виконавцю комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце або за участю заявника, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для скарги.

13. Розглянуті селищним головою письмові звернення передаються через загальний відділ селищної ради для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд відповідним виконавцем. Виконавці друкують проект відповіді авторам про результат розгляду їх звернення.

У журналі реєстрації головним спеціалістом загального відділу селищної ради робиться відмітка дати надходження звернення до відділу, звернення передаються виконавцям для опрацювання.

14. Контролю за вирішенням питань громадян підлягають:

- листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;

- листи, у резолюції по яких указано конкретні завдання та терміни.

15. Головний спеціаліст загального відділу селищної ради:

- заносить до журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян резолюцію селищного голови та дату контролю;

- передає виконавцю оригінали звернень з додатками.

16. Контроль за вирішенням питань громадян і виконанням доручень селищного голови покладається на його заступників та керуючу справами (секретаря) виконавчого комітету селищної ради.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює загальний відділ селищної ради.

17. Термін розгляду звернень установлюється селищним головою, а в разі його відсутності – посадовою особою, на яку покладено виконання обов'язків селищного голови.



Рішення про зняття з контролю та продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до селищної ради приймає селищний голова, на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника.

18. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, із контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку – інформація передається селищному голові для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

### **III. Організація та проведення особистого прийому громадян посадовими особами селищної ради**

1. Особистий прийом громадян посадовими особами селищної ради проводиться у громадській приймальні Кегичівської селищної ради за адресою: вулиця Волошина, будинок 50, смт Кегичівка Харківської області та адміністративних будівлях відповідних населених пунктів селищної ради.

2. Вхід громадян до адміністративних будівель вільний.

3. Інформація про особистий прийом громадян, розміщується на офіційному вебсайті Кегичівської селищної ради та інформаційних стендах в адміністративних будівлях відповідних населених пунктів селищної ради.

4. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

5. Особистий прийом громадян посадовими особами селищної ради проводиться згідно із затвердженим Графіком прийому громадян.

6. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, проводиться посадовими особами селищної ради, першочергово у дні прийому згідно з Графіком.

### **IV. Організація та проведення посадовими особами селищної ради виїзних прийомів громадян за місцем їх проживання**

1. Виїзні прийоми громадян здійснюються посадовими особами селищної ради за місцем проживання громадян згідно з графіком, який щомісячно складається загальним відділом селищної ради за пропозиціями, наданими посадовими особами селищної ради, і затверджується селищним головою за 5 днів до початку місяця, розміщується на офіційному вебсайті Кегичівської селищної ради та інформаційних стендах.

2. Звернення, що надійшло на прийоми громадян за місцем проживання, реєструється у загальному відділі селищної ради.



### 3. Загальний відділ селищної ради:

надає методичну допомогу старостам відповідних населених пунктів селищної ради з питань належної організації виїзного прийому громадян;

готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в селищній раді;

забезпечує передачу звернень до виконавців, згідно з резолюцією селищного голови;

вивчає та аналізує проблеми, з якими громадяни звертаються на особистому (виїзному) прийомі;

контролює додержання графіка особистого прийому громадян у громадській приймальні селищної ради, а також виїзних прийомів;

готує щомісячні звіти про організацію прийому громадян.

4. Проекти відповідей на звернення, що надійшли на особистому (у т.ч. виїзному) прийомі, готують заявникам посадові особи селищної ради відповідно до доручення селищного голови.

## **V. Вирішення питань і надання відповідей заявникам, які отримані під час проведення особистого (виїзного) прийому громадян посадовими особами селищної ради**

1. Виконавці, яким доручено розгляд звернень громадян, зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати матеріали та направляти працівників цих органів на місця для перевірки фактів, викладених у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати, усувати причини, умови, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян, у разі необхідності, спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

2. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готується і надається інформація селищному голові або його заступникам (згідно з дорученням), разом з копією або проєктом відповіді заявнику в установлений термін.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

3. За результатами розгляду звернень виконавцями надається інформація селищному голові або його заступникам (згідно з дорученням), та письмова відповідь заявнику за підписом селищного голови або його заступниками (згідно з дорученням).



4. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

5. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявникам дані вичерпні відповіді.

Не допускається визнання заяв чи скарг необгрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

6. Відповідь особі з інвалідністю внаслідок війни, Героям Соціалістичної праці, Героям Радянського Союзу, Героям України, жінкам, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», звернення яких надійшли до селищної ради та розглянуті селищним головою, надаються за його особистим підписом. Проект відповіді готують та візують виконавці, передають на підпис селищному голові не пізніше ніж за 2 робочі дні до закінчення терміну виконання.

7. Якщо виконавців, згідно з резолюціями, декілька, збір інформації та узагальнення відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим.

8. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

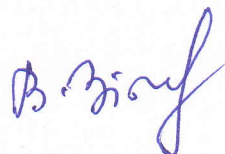
9. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків виконання звернень, прийнятих під час особистого (виїзного) прийому громадян здійснює головний спеціаліст загального відділу селищної ради.

10. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом року у загальному відділі селищної ради за алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців. Головний спеціаліст загального відділу селищної ради має надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні відділу, в інших випадках – тільки окремі копії документів.

11. Головний спеціаліст загального відділу селищної ради за першою вимогою заявника надає йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення у його присутності у приміщенні відділу.

12. Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому громадян неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

**Керуюча справами (секретар)  
виконавчого комітету селищної ради**



**Віра ЗІМА**



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення Виконавчого комітету  
Кегичівської селищної ради

31 травня 2021 року №191

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян**  
**при Виконавчому комітеті Кегичівської селищної ради**

**I. Загальні положення**

1.1. Постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян при селищній раді (далі – Комісія) утворена рішенням Виконавчого комітету селищної ради з метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, сприяння громадянам у вирішенні за місцем їх проживання питань, з якими вони звертаються до органів місцевого самоврядування, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян.

1.2. Комісія є консультативно-дорадчим органом селищної ради.

1.3. Комісія у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України та цим Положенням.

**II. Основні завдання та напрями діяльності Комісії:**

2.1. Координація дій старост відповідних населених пунктів селищної ради, структурних підрозділів селищної ради, її виконавчих органів, підприємств, організацій та установ на території громади щодо сприяння громадянам у вирішенні за місцем проживання питань, порушених у зверненнях.

2.2. Всебічне сприяння щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, викорінення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

2.3. Запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових осіб зі зверненнями громадян.

2.4. З'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.



2.5. Вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства України про звернення громадян, внесення пропозицій щодо притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної відповідальності, за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

2.6. Вивчення проблем, порушених у зверненнях, що надійшли від органів державної влади вищого рівня, або таких, які тривалий час знаходяться на контролі, сприяння щодо їх вирішення.

2.7. Висвітлення через офіційний вебсайт Кегичівської селищної ради щодо роботи Комісії.

### **III. Основні функції та повноваження Комісії**

Для виконання покладених на неї завдань Комісія має право:

3.1. Отримувати інформацію та матеріали, необхідні для діяльності Комісії в порядку, передбаченому чинним законодавством.

3.2. Надавати рекомендації посадовим особам селищної ради та залучати спеціалістів контролюючих і правоохоронних органів (за погодженням з їх керівниками) до роботи щодо перевірки розгляду окремих звернень громадян.

3.3. Заслуховувати на своїх засіданнях інформацію старост відповідних населених пунктів селищної ради, керівників структурних підрозділів селищної ради, її виконавчих органів з питань, що належать до компетенції Комісії.

3.4. У разі необхідності проводити виїзні засідання Комісії.

3.5. Проводити роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, надавати правову допомогу населенню з питань роботи із зверненнями громадян.

3.6. Запрошувати заявників на засідання Комісії.

3.7. Здійснювати моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян старост відповідних населених пунктів селищної ради, керівників структурних підрозділів селищної ради, її виконавчих органів.

3.8. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

3.9. Брати участь у вирішенні звернень, що викликали підвищену увагу громадськості та засобів масової інформації.

### **IV. Організація та порядок роботи Комісії**

4.1. Комісію очолює Кегичівський селищний голова.

4.2. Персональний склад Комісії затверджується розпорядженням селищного голови.

4.3. Основною формою роботи Комісії є її засідання, що проводяться щомісяця. Дата, час, місце проведення та порядок денний засідання Комісії визначаються її головою.



4.4. Засідання Комісії веде її голова, а в разі його відсутності або за його дорученням – заступник голови Комісії.

4.5. Члени Комісії беруть участь у її роботі особисто на громадських засадах.

4.6. Рішення Комісії приймаються відкритим голосуванням більшістю голосів її членів, які беруть участь у засіданні. У разі рівного розподілу голосів голос головуючого є вирішальним.

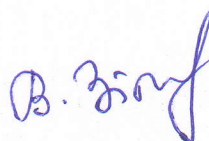
4.7. Рішення Комісії, прийняті в межах її компетенції, є рекомендованими для розгляду і врахування в роботі.

4.8. Рішення Комісії оформляються протоколами, які підписуються головою та секретарем Комісії.

4.9. Організаційне забезпечення діяльності Комісії здійснює секретар Комісії.

4.10. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Комісії покладається на відділ бухгалтерського обліку та звітності селищної ради.

**Керуюча справами (секретар)  
виконавчого комітету селищної ради**



**Віра ЗІМА**



**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Виконавчого комітету Кегичівської селищної ради

*31 травня 2011 року №191*

**ЗАХОДИ**

**щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, упорядкування роботи зі зверненнями громадян**

№ п/п	Заходи	Термін виконання	Виконавці
1.	Забезпечити кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян, не допускати надання неоднозначних, необгрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам. По всіх зверненнях громадян, термін розгляду яких був порушений, вживати конкретних заходів для усунення порушень. До осіб, винних у несвоєчасному виконанні вимог законодавчих актів з питань розгляду звернень громадян, застосовувати дисциплінарні стягнення та заходи матеріального впливу	3 постійно	4 посадові особи Кегичівської селищної ради
2.	Забезпечити контроль за розглядом кожного звернення, вирішенням безпосередньо на місцях обгрунтованих питань, яких громадяни торкаються у своїх листах. Забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки	постійно	посадові особи Кегичівської селищної ради
3.	Систематично аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян. у т.ч. колективних і повторних, для виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення	щомісяця	загальний відділ Кегичівської селищної ради



Продовження додатка			
1	2	3	4
4.	Неухильно дотримуватися графіків особистого прийому громадян, передбачивши першочерговий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України	постійно	посадові особи Кегичівської селищної ради
5.	Забезпечити розгляд стану роботи із зверненнями громадян на засіданнях Виконавчого комітету селищної ради	двічі на рік	Керуюча справами (секретар) виконавчого комітету селищної ради
6.	Оприлюднювати результати роботи із зверненнями громадян на офіційному вебсайті селищної ради	щомісяця	загальний відділ Кегичівської селищної ради
7.	Забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при селищній раді	щомісячно	Селищний голова, Секретар Комісії
8.	Посилити персональну відповідальність посадових осіб селищної ради згідно із Законом України «Про звернення громадян» за належну організацію роботи із зверненнями громадян і результати вирішення порушених у них питань	постійно	посадові особи Кегичівської селищної ради
9.	3 метою підвищення рівня правової освіти населення проводити роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом: - надання безкоштовної правової допомоги населенню; - телефону довіри	щоп'ятниці з 14.00 год. до 16.00 год.	загальний відділ Кегичівської селищної ради



**Керуюча справами (секретар) виконавчого комітету селищної ради**

**Віра ЗІМА**