



ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА РАДА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Про Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови, іншими посадовими особами виконавчого апарату обласної ради

З метою забезпечення конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідно до статті 22 Закону України „Про звернення громадян“:

1. Затвердити:

Порядок організації та проведення особистого прийому громадян головою, заступниками голови, іншими посадовими особами виконавчого апарату Дніпропетровської обласної ради (додаток 1);

графік проведення особистого прийому громадян головою та заступниками голови обласної ради (додаток 2);

графік надання консультацій громадянам керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради (додаток 3).

2. Відділу по роботі із зверненнями громадян та петиціями виконавчого апарату обласної ради та комунальній установі „Адміністративне управління Дніпропетровської обласної ради” забезпечити необхідні організаційні й матеріально-технічні умови для проведення особистого прийому громадян у громадській приймальні обласної ради за адресою: просп. Олександра Поля, 2, м. Дніпро.

3. Розпорядження голови обласної ради від 16 січня 2016 року № 2-Р „Про порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами обласної ради” вважати таким, що втратило чинність.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого апарату обласної ради Зарецького Ю.О.

Голова обласної ради

Г. ПРИГУНОВ

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян
головою, заступниками голови, іншими посадовими особами
виконавчого апарату Дніпропетровської обласної ради

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок регламентує питання організації та проведення особистих прийомів громадян головою обласної ради, першим заступником голови обласної ради, заступником голови обласної ради та іншими посадовими особами виконавчого апарату обласної ради.

1.2. Посадові особи, які здійснюють прийом громадян, керуються 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”.

1.3. Якщо голова обласної ради, перший заступник голови обласної ради або заступник голови обласної ради відсутні, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними особи.

1.4. Графік проведення особистого прийому громадян головою, першим заступником голови, заступником голови обласної ради затверджується головою обласної ради й розміщується на офіційному веб-сайті обласної ради та інформаційній дошці відділу роботи із зверненнями громадян та петиціями виконавчого апарату обласної ради (далі – відділ звернень).

1.5. Організація особистих прийомів громадян посадовими особами обласної ради забезпечується спеціалістами відділу звернень спільно з помічниками посадових осіб, які здійснюють особистий прийом.

1.6. Особистий прийом громадян проводиться посадовими особами обласної ради у громадській приймальні за адресою: просп. Олександра Поля, 2, м. Дніпро в установлені графіком дні з 10-ої до 13-ої години.

1.7. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, інвалідів війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, учасників бойових дій проводиться першочергово.

1.8. Вхід громадян до громадської приймальні обласної ради є вільним і не потребує оформлення перепустки.

Не допускаються до приймальні особи, які мають при собі зброю, перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, мають ознаки психічного розладу, створюють небезпеку для оточуючих.

II. Попередній запис громадян на особистий прийом

2.1. Прийом громадян головою обласної ради та його заступниками здійснюється лише за попереднім записом.

2.2. Запис громадян на прийом до голови обласної ради проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому першим заступником голови, заступником голови, керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради.

2.3. Запис громадян на особистий прийом посадових осіб в обласній раді проводиться працівниками відділу звернень.

2.4. Під час проведення запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався й яке було прийняте рішення.

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

2.5. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, працівник відділу звернень повідомляє йому посадову особу, до компетенції якої належить розгляд питання, дату й час прийому цієї особою відповідно до графіка надання консультацій громадянам керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради.

2.6. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції обласної ради, працівник відділу звернень пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи треба звернутися за його вирішенням, надаючи за можливістю допомогу (вказує адресу, номер телефона тощо).

2.7. Відповідальні за організацію прийому працівники відділу звернень запитують у заявника документ, що засвідчує його особу.

В особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами й мають документи, що підтверджують їх особу.

2.8. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

2.8.1. Повторне звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

2.8.2. Звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

2.8.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

2.9. Забороняється відмова громадянинові в 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.

Про відмову в записі та причини відмови громадянинові надаються відповідні роз'яснення.

2.10. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося посадовими особами обласної ради, проводиться лише у разі, якщо це питання не було вирішено по суті.

Реєстрація таких громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”, у картці прийому зазначається ознака надходження „Повторно”.

III. Організація попереднього опрацювання порушених питань та надання консультацій громадянам керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради

3.1. Звернення, з якими громадяни мають намір звернутися до голови обласної ради під час особистого прийому, попередньо опрацьовуються керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради, до повноважень яких належить вирішення порушеного питання.

3.2. З метою оперативного опрацювання особистих звернень громадян, забезпечення відкритості та доступності обласної ради, керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради проводяться відповідні консультації з питань діяльності підпорядкованих структурних підрозділів.

3.3. Графік надання консультацій громадянам керівниками структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради затверджується головою обласної ради й розміщується на офіційному веб-сайті обласної ради та інформаційній дошці відділу звернень.

Консультації проводяться у громадській приймальні або на робочому місці.

3.4. За дорученням голови обласної ради чи за власною ініціативою керівники структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради можуть проводити консультації громадян у режимі телефонної „гарячої лінії”.

3.5. Керівники структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради зобов'язані оперативно вжити заходів у межах компетенції з метою опрацювання звернень громадян та вирішення питань по суті.

3.6. Якщо керівник структурного підрозділу не має достатніх повноважень для вирішення порушеного у зверненні питання по суті, звернення опрацьовується разом із профільним заступником голови обласної ради.

3.7. Якщо заявника не задовольняє результат попереднього розгляду порушеного питання та він має намір звернутися безпосередньо на особистому прийомі до голови обласної ради, керівником структурного підрозділу виконавчого апарату обласної ради готується службова записка на

ім'я голови обласної ради з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо суті та вирішення питання.

У службовій записці наводиться інформація про те, коли відбулася телефонна розмова з заявником або особиста зустріч, яка була надана допомога у вирішенні порушеного питання, що конкретно було запропоновано та додаються копії листів, які були надіслані органам місцевого самоврядування, органам державної влади, підприємствам, установам, організаціям стосовно розгляду звернення та заявникові.

3.8. Не пізніше ніж за два робочі дні до особистого прийому громадян головою обласної ради – працівниками відділу звернень формується реєстр осіб з переліком порушених ними питань та інформацією про попередній розгляд звернень.

IV. Регламент проведення особистих прийомів громадян

4.1. Особистий прийом громадян у обласній раді проводиться за адресою: просп. Олександра Поля, 2, м. Дніпро в установлені графіком дні та години.

4.2. Якщо посадова особа, що має проводити особистий прийом громадян, відсутня, його здійснює інша уповноважена нею посадова особа, про що працівники відділу звернень повідомляють громадян, які прибули на особистий прийом.

Якщо громадянин не погоджується на проведення особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою, то він має право подати письмове звернення, що реєструється та опрацьовується згідно із Законом України „Про звернення громадян”, або записатися на наступний, згідно з графіком особистого прийому відповідною посадовою особою обласної ради.

4.3. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянами, може залучати до їх розгляду представників структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради – спеціалістів з конкретного питання.

4.4. У громадській приймальні під час розгляду порушеного заявником питання можуть бути присутні: посадова особа, яка проводить прийом громадян; заявник, працівник відділу звернень, фахівці структурних підрозділів виконавчого апарату обласної ради – спеціалісти, до повноважень яких належить вирішення порушеного питання; фахівець виконавчого апарату обласної ради, відповідальний за інформування громадськості;

представник управління правового забезпечення діяльності ради, інші особи, які запрошені головуючим.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

4.5. Під час прийому особлива увага приділяється вирішенню питань, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, особи, які постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, громадяни з багатодітних сімей, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

4.6. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливістю, вирішуються під час особистих прийомів.

4.7. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає згідно з чинним законодавством обґрунтоване роз'яснення та вживає в межах повноважень заходів стосовно вирішення порушених питань.

4.8. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, то воно розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

V. Розгляд звернень, порушених на особистому прийомі громадян

5.1. Картку особистого прийому громадян працівники відділу звернень передають виконавцям відповідно до доручення, даного під час особистого прийому.

5.2. За дорученням (резолуцією) посадової особи, яка здійснювала особистий прийом – особи, яким доручено розгляд звернення, забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання даних доручень (резолуцій) у термін до 15 календарних днів, у разі потреби термін може бути продовжено до 45 днів.

Відповідно до чинного законодавства не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян.

5.3. Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання доручень (резолуцій), даних під час особистих прийомів, здійснюється працівниками відділу звернень.

5.4. Інформацію про хід виконання доручення, наданого на особистому прийомі, протягом установленого терміну та результати його розгляду (проект відповідей) у обов'язковому порядку надаються всіма виконавцями, зазначеними в дорученні, до відділу звернень.

5.5. На підставі отриманих матеріалів (відповідей заявнику) працівники відділу звернень вносять пропозиції посадовим особам, які давали доручення, щодо зняття картки особистого прийому з контролю, якщо доручення виконано, чи стосовно продовження терміну розгляду.

5.6. Усі матеріали, отримані працівниками відділу звернень стосовно громадянина, який був на особистому прийомі, формуються у справу.

5.7. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами та доповненнями).

**Керуючий справами
виконавчого апарату
обласної ради**

Ю. ЗАРЕЦЬКИЙ

Додаток 2
до розпорядження
голови обласної ради

Г Р А Ф І К
проведення особистого прийому громадян головою
та заступниками голови обласної ради

Посада	День прийому
Голова обласної ради	Перший вівторок кожного місяця
Перший заступник голови обласної ради	Другий вівторок кожного місяця
Заступник голови обласної ради	Третій вівторок кожного місяця

Керуючий справами
виконавчого апарату
обласної ради

Ю. ЗАРЕЦЬКИЙ

Додаток 3
до розпорядження
голови обласної ради

Г Р А Ф І К
**надання консультацій громадянам керівниками структурних
підрозділів виконавчого апарату обласної ради**

Посада	Телефони для зв'язку, № кабінету	День прийому
1	2	3
Начальник управління житлово-комунального господарства та комунальної власності	каб. № 531, (056) 742-87-69	перша та четверта середа
Начальник управління екології, енергозбереження та інвестицій	каб. № 411, (056) 742-75-63	перший та третій четвер
Начальник управління з питань стратегічного планування, розвитку інфраструктури та міжнародної діяльності	каб. № 324, (056) 742-85-13	другий та четвертий вівторок
Начальник управління забезпечення діяльності ради	каб. № 509	перша та третя середа
Начальник управління організаційної роботи та протокольних заходів	каб. № 413, (056) 742-82-14	другий та четвертий вівторок
Начальник управління розвитку громадянського суспільства	каб. № 421, (056) 742-75-35	другий та четвертий вівторок
Начальник управління з загальних питань	каб. № 523, (056) 742-85-17	другий та четвертий вівторок
Начальник відділу по роботі із зверненнями громадян та петиціями	каб. № 135, (056) 742-84-97	перша та третя п'ятниця
Начальник управління бухгалтерського обліку, фінансів та господарської діяльності	каб. № 409-410, (056) 742-86-39, (056) 742-81-15	другий та четвертий вівторок
Начальник відділу з питань кадрового менеджменту та служби в органах місцевого самоврядування	каб. № 508, (056) 742-81-10, (056) 742-85-74	другий та четвертий вівторок

1	2	3
Начальник управління правового забезпечення діяльності ради	каб. № 137, (056) 778-01-71, (056) 742-89-62	кожна п'ятниця
Начальник управління економіки, бюджету та фінансів	каб. № 533, (056) 742-75-25	другий та четвертий четвер
Начальник управління з питань гуманітарної, соціально-культурної сфери та освіти	каб. № 322, (056) 742-87-92 (056) 742-75-11	перша та третя среда
Начальник відділу розвитку місцевого самоврядування та децентралізації	каб. № 432, (056) 742-88-10	друга та четверта п'ятниця
Начальник відділу антикорупційної політики та прав людини	каб. № 330, (056) 742-89-95	перша та третя среда
Начальник управління з питань використання природних ресурсів	каб. № 451, (056) 742-85-60	перший та третій вівторок
Начальник відділу з питань агропромислового комплексу та соціально-економічного розвитку села	каб. № 450, (056) 742-75-64, (056) 742-75-13	другий вівторок, четвертий четвер
Начальник відділу аудиту	каб. № 427, (056) 742-84-40	перша та третя среда

Час прийому громадян: з 10.00 до 13.00

**Керуючий справами
виконавчого апарату
обласної ради**

Ю. ЗАРЕЦЬКИЙ