ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням Роздольського

сільського голови

від 29.01. 2021 року №12

Порядок проведення особистого прийому громадян

опубліковано 12.02.2021

**ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН У ВИКОНАВЧОМУ КОМІТЕТІ РОЗДОЛЬСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ**

**І. Запис громадян на особистий прийом**

Прийоми громадян посадовими особами виконавчого комітету Роздольської сільської ради, здійснюється за попереднім записом, або в день прийому без попереднього запису.

Під час особистого прийому громадянин повинен надати документ, що засвідчує його особу.

Під час проведення прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами і мають документ, що підтверджує їх особу та/або повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

За бажанням громадянина забезпечується конфіденційність особистого прийому.

Запис громадян на особистий прийом у виконавчому комітеті Роздольської сільської ради проводиться відповідальним працівником за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян.

Під час проведення запису на особистий прийом у громадянина з’ясовується інформація (прізвище, ім’я, по - батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, чи було порушене питання предметом судового розгляду).

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

Після з’ясування питання, з яким звертається громадянин, відповідальна особа за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян та діловодство за зверненнями громадян  вказує  посадову особу, до компетенції якої належить розгляд його питання та дату і час прийому посадової особи.

Якщо розв’язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції посадових осіб виконавчого комітету   Роздольської сільської ради, відповідальна особа за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи потрібно звернутися за його вирішенням, надаючи, за можливістю, допомогу (вказує адресу, номер телефону тощо).

У записі на особистий прийом може бути відмовлено на таких підставах:

1. повторне звернення одного й того ж самого громадянина  з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
2. звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням терміну, визначеного статтею 17 Закону України ,,Про звернення громадян”;
3. звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

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.

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

**ІІ. Організація та проведення особистих прийомів громадян**

Особистий прийом громадян у виконавчому комітеті  Роздольської сільської ради проводяться в  приміщенні  Роздольської сільської ради за адресою: вул. 40 років Перемоги, 49 с.Роздол в установлені графіком дні та години.

Організація особистих прийомів громадян посадовими особами виконавчого комітету Роздольської сільсьокї ради забезпечується відділом правового забезпечення, комунальної власності, організаційної роботи та звернень громадян Роздольської сільської ради

виконавчого комітету Роздольської сільської ради.

У разі відсутності посадової особи, яка має проводити особистий прийом громадян, особистий прийом здійснює посадова особа за взаємозамінністю згідно з розподілом функціональних повноважень, або інша уповноважена нею посадова особа, про що  відповідальна особа за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян  повідомляє громадян, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою він має право подати письмове звернення, яке реєструється  та  опрацьовується  відповідно  до  Закону України ,,Про звернення громадян”, або записатися на наступний згідно з графіком особистий прийом відповідною посадовою особою виконавчого комітету Роздольської сільської ради.

Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого роз’яснення питань, порушених громадянами, може залучати до їх розгляду спеціалістів виконавчого комітету  Роздольської сільської ради.

Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, учасників бойових дій, жінок, яким присвоєно почесне звання України ,,Мати - героїня”, проводиться першочергово та особисто сільським головою.

Під час прийому особлива увага надається вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники бойових дій, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім’ї, одинокі матері, внутрішньо переміщені особи, учасники антитерористичної операції, члени їх сімей та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

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

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз’яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в порядку, установленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

**ІІІ. Результати здійснення особистих прийомів громадян**

Картку особистого прийому громадян відповідальний працівник по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Роздольської сільської ради передає виконавцям відповідно до доручення, наданого під час особистого прийому.

Посадові особи, яким доручено розгляд звернення, забезпечують об’єктивне, всебічне і своєчасне виконання наданих доручень (рішень, резолюцій).

Відповідно до чинного законодавства не допускається надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян із порушенням строків, установлених законодавством.

Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання доручень (рішень, резолюцій), наданих під час особистих прийомів, здійснюється відповідальним працівником за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян виконавчого комітету Роздольської сільської ради.

Інформацію про хід виконання доручення, наданого на особистому прийомі, протягом встановленого терміну та остаточні висновки за результатами його розгляду (копії відповідей, рішень тощо) в обов’язковому порядку надаються всіма виконавцями, зазначеними в дорученні, відповідальному працівникові за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян.

На підставі отриманих матеріалів (відповідей заявнику) відповідальний працівник за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян виконавчого комітету Роздольської сільської ради вносить пропозиції посадовим особам, які надавали доручення, щодо зняття картки особистого прийому громадян з контролю, якщо доручення виконано, чи щодо продовження терміну розгляду.

Усі матеріали, отримані відповідальним працівником за організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян  виконавчого комітету Роздольської сільської ради стосовно громадянина, який був на особистому прийомі, формуються у справу.