****

**УКРАЇНА**

**ПІЩАНСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**

**ПОДІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**РІШЕННЯ**

26 квітня 2024 року с. Піщана № 36

**Про затвердження Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та організації  особистого прийому громадян в сільській раді**

Відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної  влади та органів місцевого самоврядування», керуючись законами України «Про звернення громадян», «Про адміністративну процедуру», «Про правовий режим воєнного стану», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства зі 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»,  підпунктом 1 пункту б частини 1 статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення, виконавчий комітет сільської ради

**ВИРІШИВ:**

1.Затвердити Положення про порядок  роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян в сільській раді  (додається)

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на секретаря виконавчого комітету

В.о. сільського голови                                           Валентина ГУЛЛА

Додаток

до рішення виконавчого комітету

від 26.04. 2024 року № 36

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок роботи зі зверненнями громадян та організації  особистого прийому громадян в Піщанській сільській раді**

**1. Загальні положення:**

1.1 Це Положення встановлює єдиний порядок роботи зі зверненнями  громадян  і організації   їх   особистого   прийому   в Піщанській сільській раді,  визначає єдиний  порядок приймання,  реєстрації,  розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за його дотриманням.

1.2 Це   Положення   розроблено  відповідно  до  Конституції України,  законів України «Про звернення громадян»,  «Про статус народного депутата»,  «Про статус депутатів   місцевих  рад», «Про  інформацію», «Про адміністративну процедуру», «Про правовий режим воєнного стану», постанови  Кабінету Міністрів  України від 14 квітня 1997 року № 348  «Про затвердження Інструкції з діловодства зі  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»,  розпорядження Кабінету Міністрів  України  від  23  квітня  2003  року № 216-р  «Про покращання роботи з депутатськими запитами і зверненнями».

1.3 Громадяни України мають  право  звернутися  до  сільської ради із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також  зі скаргами про їх порушення, або подати до адміністративного органу заяву з вимогою прийняти адміністративний акт з метою забезпечення реалізації її права, свободи або законного інтересу. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться  на її  території,  мають  таке  ж  право  на подання звернення,  що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

1.4 Робота зі зверненнями громадян і їх особистий  прийом  є важливим напрямком  діяльності сільської ради, засобом отримання інформації з питань, віднесених до її компетенції, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків  з громадськістю і містить в собі такі складові елементи:

* приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
* вирішення звернень та надання відповідей авторам;
* контроль за станом роботи зі зверненнями;
* узагальнення та аналіз звернень громадян;
* використання результатів аналізу в практичній діяльності.

Чуйне й уважне ставлення до звернень громадян, кожен працівник сільської ради  зобов'язаний  вважати  своїм службовим обов'язком.  У роботі зі зверненнями,  а також під час  особистого прийому  громадян слід уважно відноситися до їх запитів і проблем, дотримуватися високої культури поводження і правил етикету. Сільський голова, згідно зі своїми функціональними   обов'язками, несе персональну відповідальність  за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

Секретар виконавчого комітету сільської ради несе персональну відповідальність за ведення діловодства  зі зверненнями громадян у відповідності до вимог «Інструкції з діловодства зі  зверненнями  громадян  в органах  державної  влади і місцевого самоврядування,  об'єднаннях громадян,  на підприємствах,  в установах,  організаціях незалежно від форм власності».

1.5 До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження),  заяви (клопотання) і скарги.

Під термінами «пропозиція», «заява», «скарга» слід розуміти:

* «пропозиція» (зауваження)   - звернення    громадян,  де висловлюється

порада, рекомендація щодо діяльності сільської ради, а також висловлюються 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    та чинним  законодавством  їх  прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в  діяльності  сільської ради,  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, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств, посадових осіб.

1.6 До   рішень,   дій   (бездіяльності),  які  можуть  бути оскаржені у сфері управлінської  діяльності, належать такі, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

- на громадянина незаконно покладено будь-які обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

1.7 Порядок ведення діловодства зі зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

**2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян**

2.1 Звернення  від  громадян надходять до сільської ради  у вигляді листів (поштою) та під час їх  особистого  прийому посадовими особами (усні й письмові). Усні звернення  громадян   безпосередньо   розглядаються,   а порушені  в  них  питання,  по можливості,  вирішуються посадовими особами  сільської ради  під  час  особистого  прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком. Про результати розгляду усного   звернення громадянинові повідомляється письмово або усно за його бажанням.

  Письмові звернення   громадян,  оформлені  належним  чином  і подані в установленому   порядку,   підлягають   обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції сільської ради  та  призначення за ними конкретного виконавця.

   Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться сільським головою. Після первинного   розгляду  звернень  громадян - відповідальний за ведення діловодства зі зверненнями громадян: вносить до журналу резолюцію сільського голови  та встановлені терміни виконання доручень із зверненнями громадян; вживає заходів щодо відправки звернень за належністю та відповідей - їх авторам; забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців. Облік звернень  громадян та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження (під підпис у журналі обліку).

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

2.3 Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену  на  це  іншу  особу,  якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного  законодавства.  Звернення   в   інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб   подається  їх  законними представниками.

2.4 Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу.

2.5 Сільський голова, секретар сільської ради, заступник сільського голови, начальники відділів особисто розглядають звернення і в першу чергу приймають Героїв  України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, військовослужбовців ЗСУ та членів їх родин, членів сімей військовослужбовців, які загинули під час збройної агресії рф проти України, та військовослужбовців, які брали участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

2.6 У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, номер телефону, а також викладено суть порушеного питання.  Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки, розбірливо і чітко,  підписано автором (групою авторів), із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження,  крім випадків, передбачених частинами  першою та другою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Копія  такого  звернення  залишається  у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся громадянин.

2.7 Письмове (електронне) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, відповідно до вимог статті 8 Закону «Про звернення громадян», вважається анонімним і розгляду не підлягає.

2.8 Особи, які відповідають за організацію оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову «гарячу лінію» та здійснюють взаємодію з Регіональним контактним центром Одеської області завершують і закривають розгляд справ.

**3. Діловодство зі зверненнями громадян**

3.1 Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян, ведеться окремо від  інших  видів  діловодства  і  покладається  на секретаря виконавчого комітету сільської ради, або відповідальну особу.

3.2 Усі звернення,  що надійшли  від  громадян,  мають  бути зареєстровані  у день їх надходження. Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний індекс (реєстраційний номер),  який присвоюється. Реєстраційний  індекс  звернення  складається  з початкової літери прізвища автора  звернення,  порядкового  номера звернення,  що надійшло (наприклад, М-70), колективного звернення – відповідно індекс «КО» та порядковий номер. При реєстрації на вільному від тексту місці  першої  сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян. Конверти, в яких надійшли  звернення,  зберігаються  разом  з матеріалами перевірки до закінчення терміну зберігання звернень громадян, після чого знищуються.

3.3 Усі  звернення, що надійшли  поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються  у день їх надходження в журналі  реєстрації  звернень  громадян,  що надійшли  поштою.

3.4 Усі звернення, отримані під час проведення особистого прийому підлягають реєстрації у загальному порядку в той самий день.

3.5 На зверненнях, одержаних під час особистого прийому, ставиться відбиток реєстраційного штампа. Такі звернення реєструються відповідно до вимог цього Положення з обов’язковим зазначенням у РКК, що звернення отримано на особистому прийомі, а також інформації про реєстраційний номер за порядком та дату прийому згідно із записом в журналі обліку особистого прийому громадян.

3.6 Звернення  одного й того ж громадянина з одного й того ж самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до одного й того ж органу (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого  звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через  дріб, наприклад: Д - 401/1, Д - 401/2, Д - 401/3.

У такому  самому  порядку   обліковуються   та   реєструються звернення громадян  з  одного й того ж самого питання,  надіслані державним органам вищого   рівня   чи   іншими   установами, організаціями, підприємствами, засобами  масової  інформації  за належністю для їх розгляду і прийняття рішення по суті на  місцях, якщо останніми вже отримані звернення аналогічного змісту.

3.7 Повторними вважаються звернення, в яких:

 - оскаржується    рішення,    прийняте   за   попереднім зверненням, що надійшло до  сільської ради;

- повідомляється      про      несвоєчасне     вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього  минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь авторові не надавалась;

- повідомляється  про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

- звертається  увага  на  інші  недоліки,  допущені  при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

3.8 Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону «Про звернення громадян».

3.9 Звернення від   громадян   з   одного   й   того  ж  питання, надіслані органами вищого рівня за належністю для їх вирішення  до сільської ради, повторними не вважаються.

3.10 Якщо у зверненні  поряд  з  питаннями,  що  належать  до компетенції  сільської ради,  порушуються питання,  які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування,  то при наданні відповіді на звернення громадянину сільською радою також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

Результати розгляду  звернення  заносяться  до журналу обліку звернень громадян,  що надійшли поштою,  або до журналу реєстрації звернень громадян,  що надійшли під час особистого прийому. За результатами розгляду звернення громадянина на його адресу надсилається  відповідь  за  підписом  сільського голови.

3.11 Усе листування щодо звернень громадян ведеться за індексами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках сільської ради  за підписом голови.

Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх  розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. Документи становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. При формуванні справ перевіряється правильність направлення документів до справи, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог інструкції з діловодства,  підшивати до справи забороняється.

3.12 Терміни зберігання документів зі зверненнями визначаються Переліком  типових документів, що стосуються діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів, який затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20.07.1998 року № 41, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17.09.1998 року за № 576/3016 (зі змінами):

- звернення громадян  незалежно від того, підлягають вони надходженню до держархіву чи ні, зберігаються протягом 5 років.

**4. Вирішення звернень громадян та надання  відповідей їх авторам:**

4.1 Сільський голова та працівники сільської ради   при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати  у  виконавців  матеріали  їх   перевірки,  уживати  інших  заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати і усувати причини та умови,  які  спонукають  громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству. Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов'язково 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, надають заявникам можливість знайомитись з матеріалами перевірок.

4.2 До перевірки звернень громадян можуть  залучатися за згодою представники громадськості.

4.3 Рішення,  які  приймаються   на   звернення,   повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа,  визнавши заяву такою,  що  підлягає  задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою -  негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

4.4 Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до сільської ради, має права, визначені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

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

4.6 Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається тим органом,  який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівника або його  заступника.  Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням  на  закон  і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

4.7 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.  У  тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися до сільської ради.

**5. Терміни розгляду звернень громадян**

5.1 Термін  розгляду звернень обчислюється  з дня їх надходження та реєстрації в сільській раді  до  дня направлення заявнику відповіді на його  звернення.  Якщо  останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

5.2 У  разі  направлення звернення для перевірки й прийняття рішення до підвідомчих органів термін розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до сільської ради й закінчується днем надання відповіді тим органом, який його розглядав по суті. В інших випадках термін розгляду звернень громадян обчислюється від дня їхньої реєстрації. Про пересилання звернення до іншого органу необхідно обов'язково інформувати автора звернення.

5.3 Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, сільський голова або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

**6. Особистий прийом громадян**

6.1 Особистий  прийом  громадян  проводиться згідно розпорядження сільського голови «Про затвердження Графіку особистого прийому громадян

посадовими особами виконавчого комітету сільської ради», та може бути призупинено на період дії [карантину](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1236-2020-%D0%BF#n5), встановленого Кабінетом Міністрів України з метою запобігання поширенню особливо небезпечних інфекційних хвороб, або змінено на час дії військового стану в країні.

6.2 Графіки особистого прийому громадян доводяться до відома населення шляхом їх розміщення на дошках оголошень та на офіційному  сайті  мережі Інтернет сільської ради*.* З питань депутатської діяльності народні депутати  України  і депутати місцевих  рад  користуються  правом  особистого  прийому за особистим графіком.

6.3 Питання,  з  якими  звертаються  громадяни,  за  змогою розв'язуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними  актами і  в  межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити  відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

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

- якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції сільської ради, посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування,   підприємства, організації,  установи  слід  звернутися за його вирішенням,  і за змогою надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо);

- усі звернення громадян,  подані на особистому  прийомі, реєструються в загальному порядку.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому  прийомі  неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення.  Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово  або  усно  (за  його бажанням).

**7. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та**

**забезпечення  контролю за їх розглядом**

7.1 Письмові та усні звернення громадян,  а також  критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися  й  аналізуватися  з  метою своєчасного виявлення причин, що призводять  до  порушення конституційних  прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу  слід  звертати  на усунення  причин,  які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади,  редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись сільською радою  на місцях.

7.2 За  результатами  узагальнення, аналізу складається аналітична довідка, яка повинна містити такі відомості:

- статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі, у порівнянні з показниками за аналогічний період попереднього року;

- дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни;

- характерні приклади звернень;

- кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

- дані аналізу звернень за місцем проживання заявників, порівняння з даними попередніх років,  оцінка та пояснення причин їх збільшення або зменшення;

- кількість і питома вага звернень Героїв України та учасників АТО,  Героїв Радянського  Союзу, Героїв Соціалістичної Праці та інвалідів Великої Вітчизняної війни, основні питання, які ними порушуються у зверненнях, дотримання порядку їх розгляду та вирішення порушених у них питань з наведенням характерних прикладів;

- кількість і питома вага звернень військовослужбовців ЗСУ та членів їх родин, членів сімей військовослужбовців, які загинули під час збройної агресії рф проти України, та військовослужбовців, які брали участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

- основні питання, які ними порушуються  у  зверненнях;

- порядок  розгляду  та вирішення порушених ними питань з наведенням декількох характерних прикладів;

- ужиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням;

- дані про здійснений особистий прийом громадян;

- відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому.