

**ВІННИЦЬКА МІСЬКА РАДА**  
**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**  
**МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

Від 17.08.2018р. №137-р

Про затвердження Порядку  
особистого прийому громадян  
(груп громадян)  
у Вінницькій міській раді

Відповідно до статті 22 Закону України "Про звернення громадян" та з метою належної організації особистого прийому громадян (груп громадян) у Вінницькій міській раді та її виконавчих органах, керуючись п.17 ч.4 ст. 42 та п.8 ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»

1. Затвердити Порядок особистого прийому громадян (груп громадян) у Вінницькій міській раді (додаток 1).
2. Затвердити Правила для посадових осіб, які здійснюють особистий прийом громадян (додаток 2).
3. Керівникам виконавчих органів міської ради, апарату міської ради та її виконкому забезпечити організацію та проведення особистого прийому громадян (груп громадян) відповідно до цього розпорядження.
4. Визнати такими, що втратило чинність розпорядження міського голови від 19.10.2012р. №325-р «Про затвердження Порядку особистого прийому громадян у Вінницькій міській раді».
5. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на в.о. керуючого справами виконкому С. Чорнолуцького.

Міський голова

С. Моргунов

Додаток 1  
до розпорядження міського голови  
від 17.08.2018р. №137-р

Порядок особистого прийому громадян (груп громадян)  
у Вінницькій міській раді

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян (груп громадян) у Вінницькій міській раді.
2. Особистий прийом громадян (груп громадян) міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому, керівниками виконавчих органів міської ради здійснюється виключно на першому поверсі адмінбудівлі Вінницької міської ради.
3. Особистий прийом громадян (груп громадян) міським головою здійснюється лише за попереднім записом.
4. Попередній запис на прийом до міського голови здійснюється відділом звернень апарату міської ради та її виконкому щоденно (крім вихідних та святкових днів) з понеділка по четвер з 9<sup>00</sup> год. до 13<sup>00</sup> год. та з 14<sup>00</sup> год. до 18<sup>15</sup> год., у п'ятницю з 9<sup>00</sup> год. до 13<sup>00</sup> год. та з 14<sup>00</sup> год. до 17<sup>00</sup> год., обідня перерва з 13<sup>00</sup> год. до 14<sup>00</sup> год.
5. До попередньої співбесіди, що проводиться під час попереднього запису, можуть залучатися посадові особи виконавчих органів міської ради, апарату міської ради та її виконкому.
6. Попередній запис громадян (груп громадян) на прийом до міського голови проводиться при наявності документу, який посвідчує особу (паспорт, посвідчення).
7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина (для груп громадян – контактної особи), зміст порушеного питання, до яких посадових осіб звертався і яке було прийнято рішення, вивчаються документи та інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування свого звернення.
8. Записуються на прийом до міського голови громадяни (групи громадян) тільки з питань, які не можуть бути вирішені заступниками міського голови, керуючим справами виконкому та керівниками виконавчих органів міської ради.
9. Запису на прийом не підлягають громадяни:
  - визнані судом недієздатними за наявності такої інформації у відділі звернень (ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»);
  - які відмовилися повідомити особам, що проводять запис інформацію, зазначену у пунктах 6, 7 цього Порядку;

- стосовно яких прийняте рішення про припинення розгляду звернень (ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»);
- звернення яких знаходяться на розгляді та остаточного рішення по них ще не прийнято;
- у випадках, коли громадянин (група громадян) порушує питання, яке не відноситься до компетенції Вінницької міської ради та її виконавчих органів, громадянину (групі громадян) надаються роз'яснення до якого органу слід звернутись для вирішення порушеного питання;
- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або громадянину (групі громадян) надано аргументовані роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

Якщо звернення не ґрунтуються на законі, або не можуть бути задоволені з об'єктивних причин, то, відхиляючи їх, у ввічливій та дохідливій для громадян формі працівниками відділу звернень апарату міської ради та її виконкому роз'яснюються підстави відхилення. В окремих випадках громадянам роз'яснюється порядок оскарження прийнятого за його зверненням рішення.

Забороняється відмова 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.

Про відмову у записі та причини відмови громадянам надаються відповідні роз'яснення.

10. Міський голова здійснює прийом громадян (груп громадян), які записані на прийом відповідно до затвердженого графіку.
11. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.
12. Регламент спілкування міського голови з громадянином (групою громадян) – не більше 15 хвилин, про що повідомляється громадянам під час попередньої співбесіди та до початку прийому працівником відділу звернень апарату міської ради та її виконкому.
13. Організацію проведення особистих прийомів міського голови, оформлення електронних реєстраційних карток, контроль своєчасного розгляду питань забезпечують працівники відділу звернень апарату міської ради та її виконкому.
14. У разі, якщо особистий прийом громадян міським головою не може відбутися з поважних причин, він може бути перенесений на інший день та час.
15. Прийом громадян секретарем міської ради, заступниками міського голови, керуючим справами виконкому, керівниками виконавчих органів міської ради здійснюється без попереднього запису, згідно електронної черги у визначені дні та години відповідно до затвердженого графіку.

У разі відсутності з поважних причин посадової особи, яка повинна здійснювати особистий прийом, прийом здійснює посадова особа, яка виконує її посадові обов'язки.

16. Під час проведення особистих прийомів груп громадян на прийомі можуть бути присутні не більше трьох осіб. При собі вони повинні мати документи, які посвідчують особу (паспорт, посвідчення).
17. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.
18. Під час особистого прийому громадян посадовими особами заводиться картка особистого прийому (для груп громадян – на контактну особу).
19. Посадова особа під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення з відміткою у картці особистого прийому які саме роз'яснення були надані громадянам під час особистого прийому.
20. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянами питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.
21. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові (для груп громадян – контактній особі) за його згодою надається усна або письмова відповідь.
22. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, або якій було доручено розгляд даного звернення.
23. Письмові та усні звернення, подані під час особистого прийому, передаються до відділу звернень апарату міської ради та її виконкому для реєстрації 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 форм власності, в засобах масової інформації.

Правила для посадових осіб,  
які здійснюють особистий прийом громадян

З метою поліпшення організації особистого прийому громадян посадові особи, які здійснюють прийом громадян, повинні дотримуватись наступних правил:

1. Постійно піклуватися про зручності для громадян, які прийшли на прийом, про створення атмосфери доброзичливості до людини, тактовному і чуйному відношенні до неї, намагатися, використовуючи передбачені законодавством засоби, допомогти відвідувачу у вирішенні його питань.
2. Суворо дотримуватись графіка прийому громадян. Як виняток, коли немає можливості прийняти відвідувачів у визначені години, вибачитись перед ними і пояснити самому, або через відповідального працівника причину перенесення годин прийому.
3. Під час прийому уважно вислухати громадян, ретельно ознайомитися з документами, які подаються.
4. Заспокоїти схвильованого громадянина уважним і спокійним відношенням до нього.
5. Бути об'єктивним і справедливим у своїх рішеннях, яке б особисте враження не справляв відвідувач.
6. Рішення на звернення повинно ґрунтуватись на законах. Вживати всіх заходів для своєчасного вирішення правомірних пропозицій, заяв, скарг. Домагатися своєчасного виконання обіцянок, даних громадянам. Пам'ятати, що не виконані рішення, обіцянки - основна причина скарг, повторних звернень громадян.
7. Якщо пропозиції, заяви, скарги законно необґрунтовані, суперечать інтересам суспільства і держави, чи не можуть бути задоволені з об'єктивних причин, то відхиляючи їх, необхідно у доступній для громадян формі пояснити мотиви такого рішення, при необхідності роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення.
8. Під час прийому намагатися виявляти і усувати причини, які породжують порушення прав і інтересів громадян.
9. Уважно вислуховувати критику в свою адресу і адресу органу влади, враховувати справедливі зауваження в подальшій роботі. Пам'ятати, що особисте відношення до громадян - важлива форма зв'язку з населенням.

Відділ звернень

Килимник Тетяна Миколаївна

Заступник начальника відділу