**МЕНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

28 вересня 2021 року м. Мена № 343

**Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Менській міській раді**

Відповідно до статті 40 Конституції України, підпункту 1 пункту «б» статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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», [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, у засобах масової інформації](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF), затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, спрямованої на вдосконалення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів:

1. Затвердити Порядок розгляду письмових звернень громадян у Менській міській раді, що додається.

2. Заступникам міського голови, керівникам структурних підрозділів Менської міської ради, старостам у роботі із зверненнями громадян дотримуватись Порядку розгляду письмових звернень громадян у Менській міській раді.

3. Відділу документування та забезпечення діяльності апарату Менської міської ради організувати розгляд письмових звернень відповідно до затвердженого порядку.

4. Контроль за виконанням даного розпорядження  залишаю за собою.

Міський голова               Геннадій ПРИМАКОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

28 вересня 2021 року № 343

**ПОРЯДОК
розгляду письмових звернень громадян
у Менській міській раді**

**І. Загальні положення**

Розгляд письмових звернень громадян у Менській міській раді здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 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».

Порядок встановлює єдиний для Менської міської ради та її самостійних управлінь та відділів порядок прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян та контролю за дотриманням термінів їх розгляду, наданням письмових відповідей заявникам.

Реєстрація, облік та контроль за дотриманням термінів розгляду письмових звернень громадян, звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій, адресованих до Менської міської ради, контроль за підготовкою інформацій про розгляд звернень громадян органам влади вищого рівня та відповідей на них заявникам здійснюється відділом документування та забезпечення діяльності апарату Менської міської ради, відповідно до вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348 (із змінами).

Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмових відповідей заявникам несуть виконавці, визначені згідно з резолюцією керівника.

**ІІ. Прийом, облік та реєстрація письмових звернень громадян**

Письмові звернення, надіслані поштою, отримані через органи влади вищого рівня, передані громадянами особисто або через уповноважених осіб, чиї повноваження оформлені у встановленому законом порядку, приймаються працівниками відділу документування та забезпечення діяльності апарату Менської міської ради, на яких покладені відповідні обов’язки.

Оформлені належним чином і подані у встановленому порядку письмові звернення централізовано реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації письмових звернень громадян, класифікуються за характеристикою звернень і основними питаннями працівником відділу документування та забезпечення діяльності апарату Менської міської ради, на якого покладені відповідні обов’язки.

На вимогу громадянина, який подав звернення до міської ради, на першому аркуші копії звернення /у разі її наявності/ проставляється реєстраційний штамп, дата надходження та реєстраційний індекс звернення.

На письмовому зверненні, переданому громадянином особисто або через уповноважену ним особу, поруч з реєстраційним штампом робиться позначка «ПЕРЕДАНО ОСОБИСТО» або «ПЕРЕДАНО ЧЕРЕЗ УПОВНОВАЖЕНУ ОСОБУ».

У журналі реєстрації робиться позначка «ПОВТОРНО» /у разі, якщо звернення надійшло повторно/ та «КОНТРОЛЬ», якщо необхідно повідомити орган влади вищого рівня.

**ІІІ. Розгляд звернень**

Звернення, зареєстровані у міській раді, передаються на резолюцію міському голові.

Відділ документування та забезпечення діяльності апарату міської ради скеровує звернення відповідальним виконавцям згідно з резолюціями керівника. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у резолюції першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

Керівні працівники міської ради при розгляді звернень громадян зобов'язані об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви і скарги, не допускаючи безпідставної передачі їх для розгляду іншим органам.

Особисто міським головою розглядаються письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та осіб, віднесених до категорії інвалідів ВВВ, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

Інформація Президенту України, Прем’єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, Народним депутатам України за результатами розгляду звернень громадян готується лише за підписом міського голови.

**ІV. Підготовка та надання письмових відповідей заявникам**

На письмове звернення заявнику обов’язково надається письмова відповідь.

Виконавці за зверненнями громадян зобов'язані письмово повідомити громадянина про результати перевірки його письмового звернення і суть прийнятого рішення, а у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою – повинні роз'яснити порядок оскарження прийнятого рішення.

Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, повинні бути мотивовані та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа міської ради, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і реальне виконання прийнятого рішення, а у разі визнання скарги обґрунтованою – негайно, в межах повноважень, вжити заходів щодо задоволення порушених прав чи інтересів громадян.

Звернення, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертаються заявникам не пізніше як через десять днів від дати надходження з відповідним роз’ясненням. Якщо питання, порушені у зверненнях, не входять до повноважень міської ради, вони в термін не більше п’яти днів пересилаються за належністю відповідним органам чи посадовим особам, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень, вони в той же термін повертаються громадянам з відповідним роз’ясненням.

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, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Не розглядаються також скарги, подані з порушенням терміну, передбаченого законом.

Відповідно до статті 12 Закону України «Про звернення громадян» його дія не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України [”Про судоустрій і статус суддів"](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2453-17) та ["Про доступ до судових рішень"](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3262-15), [Кодексом адміністративного судочинства України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15), законами України "[Про запобігання корупції](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18)", ["Про виконавче провадження"](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1404-19).

Підготовлені інформації органам влади вищого рівня щодо розгляду звернень громадян та відповіді заявникам передаються до відділу документування та забезпечення діяльності апарату ради у встановлені терміни для реєстрації і подальшого відправлення.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються до відділу документування та забезпечення діяльності апарату ради для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

У разі, якщо за результатами розгляду звернення приймається рішення сесії Міської ради чи виконавчого комітету - оригінал звернення з доданими матеріалами зберігається у матеріалах сесії чи виконавчого комітету. У справі залишаються копії звернень з відміткою про місце зберігання оригіналу.

Відділ документування та забезпечення діяльності апарату міської ради здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян та готує відповідні довідки для інформування керівництва міської ради.