

**УКРАЇНА**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ МІСТА ЛИСИЧАНСЬК**

**ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

**КЕРІВНИКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

02.11.2020 м. Лисичанськ № 646

**Про затвердження Порядку проведення особистих та**

**виїзних прийомів громадян, телефонної «гарячої лінії»**

 **у військово-цивільній адміністрації міста Лисичанськ**

**Луганської області**

З метою належної організації розгляду звернень громадян та реалізації їх конституційного права на звернення, керуючись статтею 22 Закону України «Про звернення громадян», пункти 2, 9 частини третьої статті 6 «Про військово-цивільні адміністрації»

**зобов’язую:**

1. Затвердити Порядок проведення особистих та виїзних прийомів громадян, телефонної «гарячої лінії» у військово-цивільній адміністрації міста Лисичанськ Луганської області.

2. Розпорядження підлягає оприлюдненню.

3. Контроль за виконання розпорядження залишаю за собою.

**Керівник**

**військово - цивільної адміністрації Олександр ЗАЇКА**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження керівника військово-цивільної адміністрації міста Лисичанськ

02.11. 2020 № 646

**ПОРЯДОК**

**проведення особистих та виїзних прийомів громадян,**

**телефонної «гарячої лінії»**

**у військово-цивільній адміністрації**

 **міста Лисичанськ Луганської області**

**1.Загальні положення**

1.1. Цей Порядок розроблений згідно з Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про військово-цивільні адміністрації», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (далі – Інструкція з діловодства) і визначає основні вимоги щодо організації та проведення особистих та виїзних прийомів громадян, телефонної «гарячої лінії» у військово-цивільній адміністрації міста Лисичанськ Луганської області (далі – у ВЦА м. Лисичанська);

1.2. Організацію особистих та виїзних прийомів громадян, телефонної «гарячої лінії» здійснює відділ по роботі з листами та зверненнями громадян ВЦА м. Лисичанська (далі – відділ);

1.3. Особисті та виїзні прийоми громадян проводить керівник ВЦА м. Лисичанська (далі-керівник), його заступники згідно з графіком, який щорічно затверджується керівником та оприлюднюється на офіційному веб-сайті ВЦА

м. Лисичанська. Графік особистого прийому громадян містить інформацію про місце проведення, дні і години прийому;

1.4. Особисті прийоми громадян проводяться в громадській приймальні, розташованій за адресою: вул. ім. М. Грушевського, буд. 8. Вхід до будівлі вільний;

1.5. Облік і реєстрація усних звернень громадян проводиться спеціалістами відділу відповідно до вимог Інструкції з діловодства та в порядку черговості. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни проводяться першочергово;

1.6. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених громадянами, на прийоми можуть запрошуватись керівники структурних підрозділів ВЦА м. Лисичанська, підприємств, організацій та установ міста, правоохоронних органів, засобів масової інформації;

1.7. Під час проведення прийомів можуть бути присутніми представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку, а також особи, які перебувають у родинних стосунках  із заявниками (крім неповнолітніх дітей);

1.8. Порушені у зверненнях громадян питання, що належать до повноважень ВЦА м. Лисичанськ (відповідно до Закону України «Про військово-цивільні адміністрації»), органів місцевого самоврядування, розглядаються керівником, його заступниками (згідно з розподілом обов’язків), керівниками відповідних структурних підрозділів. Відповіді на звернення громадян готують заступники керівника (згідно з розподілом обов’язків), структурні підрозділи ВЦА м. Лисичанськ;

1.9. Звернення громадян, у яких порушуються питання, що не належать до повноважень ВЦА м. Лисичанська, в п’ятиденний строк відділом направляються відповідному органу, організації або посадовій особі за належністю із супровідним листом за підписом керівника, заступника керівника (згідно з розподілом обов’язків), про що повідомляється автору звернення;

Розгляд порушених у зверненнях питань по суті та надання відповідей громадянам здійснюють відповідні органи, організації або посадові особи, які отримали ці звернення та до компетенції яких належить їх вирішення;

1.10. У разі неможливості вирішення піднятого громадянином питання безпосередньо на особистому прийомі через його складність або потреби додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти суть питання в письмовій заяві. Така заява розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення;

1.11. У разі надходження повторних звернень від одного й того ж громадянина (громадян) з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, керівник має право (за пропозицією комісії з питань розгляду звернень громадян) прийняти рішення про припинення розгляду таких звернень;

1.12. Відділ по роботі з листами та зверненнями громадян щокварталу аналізує стан розгляду звернень громадян, узагальнює пропозиції, що містяться у зверненнях, розробляє рекомендації, спрямовані на усунення причин виникнення обґрунтованих скарг і зауважень громадян, контролює вирішення порушених у них питань. Начальник відділу готує керівнику доповідну записку, а у разі необхідності, проєкт розпорядження, яким передбачаються конкретні заходи з усунення причин обґрунтованих скарг.

**2. Порядок організації та проведення**

 **особистих прийомів громадян**

**у ВЦА м. Лисичанська**

2.1. Особистий прийом громадян керівником проводиться згідно з затвердженим графіком за попереднім записом.

 Попередній запис громадян на особистий прийом до керівника здійснюється начальником відділу щодня у робочий час.

2.3. Особистий прийом громадян заступниками керівника проводиться без попереднього запису, згідно з графіком у день прийому, в порядку черговості;

 2.4. Відповідальна особа, яка здійснює запис громадян на особистий прийом:

 з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та засоби зв’язку з ним (за згодою),

 вивчає зміст порушеного питання, з’ясовує чи були попередні звернення до посадових осіб та результат їх розгляду,

 знайомиться з документами та іншими матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх заяв (клопотань), скарг або пропозицій (зауважень),

 проводить консультації та роз'яснення для громадян щодо порядку розв'язання порушених питань.

 2.5 При повторному зверненні на прийом громадянина (або громадян) з одного й того ж питання готується повна добірка первинного звернення з усіма його матеріалами;

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

 2.7. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства проводиться на загальних засадах;

 2.8. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

**3. Порядок проведення виїзних прийомів**

**керівником ВЦА м. Лисичанська та його заступниками**

3.1. Виїзні прийоми громадян у мікрорайонах міста Лисичанськ та містах Новодружеськ, Привілля проводяться керівником та його заступниками згідно із затвердженим графіком;

3.2. Узгодження дати проведення виїзних прийомів керівником та його заступниками проводиться щоквартально;

3.3. Узгоджений графік направляється за місцем проведення виїзних прийомів для організації підготовчої роботи, інформування населення, створення відповідних умов і проведення попереднього запису;

3.4. Графіки виїзних прийомів розміщуються на вебсайті ВЦА м. Лисичанська;

3.5. Для організації та проведення виїзних прийомів керівник та його заступники можуть залучати спеціалістів управлінь та відділів ВЦА, керівників комунальних підприємств;

3.6. Відділ по роботі з листами та зверненнями громадян приймає участь у підготовці та проведенні виїзних прийомів, здійснює обробку звернень громадян, які надійшли під час виїзного прийому та контролює дотримання строків надання відповідей заявникам.

**4.** **Телефонна «гаряча лінія»**

4.1. Телефонна «гаряча лінія» (далі-телефонна лінія) - прийом громадян, що звернулися до ВЦА м. Лисичанська через засоби телефонного зв'язку;

4.2. Визначені графіком дні та години телефонної лінії, склад посадових осіб, які беруть участь, оприлюднюються на офіційному вебсайті ВЦА м. Лисичанська;

4.3. Відділ по роботі з листами та зверненнями громадян:

 здійснює реєстрацію та обробку звернень громадян, що надійшли під час телефонної лінії,

забезпечує контроль за виконанням доручень, наданих керівництвом під час проведення телефонної лінії,

узагальнює результати щодо вирішення питань, які надійшли під час

телефонної лінії.

Начальник відділу по роботі

з листами та зверненнями громадян Світлана МИХАЙЛІВ