



УКРАЇНА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
САФ'ЯНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ
ІЗМАЇЛЬСЬКОГО РАЙОНУ
ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ
РІШЕННЯ

«23» квітня 2021

№ 55

**Про затвердження Порядку роботи
зі зверненнями громадян,
організації і проведення особистих
та виїзних прийомів громадян**

Відповідно до статті 40 Конституції України, керуючись статтями 5, 7, 13, 19, 20 Закону України «Про звернення громадян», 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 квітня 1997 року № 348 (із змінами), Класифікатором звернень громадян, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами), Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 (із змінами), з метою забезпечення ефективної роботи системи прийому, обліку, реєстрації і розгляду письмових звернень громадян, виконавчий комітет Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Порядок роботи зі зверненнями громадян, організації і проведення особистих та виїзних прийомів громадян (далі – Порядок), що додається.
2. Секретарю сільської ради, першому заступнику голови, заступнику голови, керуючому справами (секретарю) виконкому, старостам сіл Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області (далі – старости сіл) та начальникам відділів сільської ради в роботі зі зверненнями громадян суворо дотримуватись вимог затвердженого Порядку.
3. Головному спеціалісту загального відділу Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області забезпечити організацію розгляду письмових звернень та прийомів громадян відповідно до цього Порядку, забезпечити систематичне інформування мешканців підвідомчої території про роботу зі зверненнями громадян в сільській раді.
4. Дане рішення оприлюднити на веб-сайті Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області.
5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області Суддю Вячеслава Михайловича.

Саф'янівський сільський голова

Наталія ТОДОРОВА

**Порядок
роботи зі зверненнями громадян,
організації і проведення особистих та виїзних прийомів громадян**

I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року (із змінами), Указом 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», визначає основні вимоги до організації розгляду письмових звернень, проведення особистих прийомів громадян керівництвом Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області, прийому за місцем проживання громадян в Саф'янівській сільській територіальній громаді Ізмаїльського району Одеської області.

Громадяни України мають право звернутися до Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області (далі – сільська рада) із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також із скаргами про їх порушення. Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності. 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.

Робота зі зверненнями громадян та 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 органів виконавчої влади з громадськістю і містить в собі такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- узагальнення та аналіз звернень громадян;
- використання результатів аналізу в практичній діяльності.

II. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

Всі звернення, що надходять до сільської ради приймаються централізовано загальним відділом Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області (далі – загальний відділ), при цьому головним спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян здійснюється перевірка відповідності пакету документів, який додається до заяви.

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

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

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. На вимогу громадянина, який подав звернення до сільської ради, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням назви організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

Попередній розгляд звернень повинен здійснюватись у день їх надходження.

Працівники загального відділу в коректній формі запитують у заявника документ, що засвідчує його особу. Відсутність такого документа згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» *може бути підставою для відмови у прийомі звернення.*

Головний спеціаліст загального відділу здійснює попередній розгляд звернень, готує проєкт резолюції, після чого здійснює реєстрацію пропозицій, заяв, скарг громадян у відповідності до Порядку за зверненнями громадян шляхом реєстрації в електронному журналі комп'ютерної програми Microsoft Exel, та подає на розгляд голові сільської ради.

Голова сільської ради розглядає пропозиції, заяви, скарги, накладає резолюцію, в якій міститься завдання відповідному заступнику голови сільської ради, керуючому справи, терміни виконання завдань та повертає їх до загального відділу.

Головний спеціаліст по роботі зі зверненнями громадян надає заяви заступникам голови сільської ради, керуючому справами, які вказують безпосереднього виконавця, деталізують резолюцію та повертають до загального відділу.

Головний спеціаліст вносить до електронного журналу комп'ютерної програми Microsoft Exel безпосередніх виконавців та деталізовані резолюції, та передає звернення безпосередньому виконавцю.

III. Діловодство за зверненнями громадян

Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на головного спеціаліста загального відділу сільської ради.

Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з *початкової літери прізвища автора звернення, порядкового номера звернення, коду населеного пункту* (додаток № 1) та *коду голови, секретаря, заступника, керуючого справи* (додаток № 2), наприклад: К-155-05-03.

При реєстрації на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян.

Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються загальним відділом сільської ради у день їх надходження, шляхом введення даних до електронного журналу комп'ютерної програми Microsoft Exel. Реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються шляхом введення в персональний комп'ютер елементів: реєстраційний номер, дата надходження, прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, адреса проживання, звідки одержано звернення; порушені питання – короткий зміст, індекси, зміст та дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання, дата супроводжувального листа, індекс та зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

Електронна реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: реєстраційний номер, дата проведення особистого (виїзного) прийому громадян, прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, адреса проживання, порушені питання – короткий зміст, індекси, кому доручено розгляд, строк виконання, наслідки вирішення, дата зняття з контролю.

Письмові і усні звернення, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються в електронному журналі реєстрації звернення громадян комп'ютерної програми Microsoft Exel, що надійшли під час особистого прийому.

Облік звернень громадян, що надійшли поштою, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюються головним спеціалістом загального відділу сільської ради.

Звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до сільської ради (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-102-15-03/1, Д-102-15-03/2.

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

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг, їм надається черговий реєстраційний індекс. Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в правому верхньому кутку звернення проставляється напис «ПОВТОРНО», та при автоматизованій реєстрації робиться позначка про надходження повторного звернення та зазначається зв'язок з попереднім номером (зазначається реєстраційний номер попереднього звернення та дата його надходження).

Голова сільської ради зобов'язаний ретельно розібратися в причинах повторного звернення громадянина та з'ясувати причини його виникнення. Якщо попереднє звернення виконано з порушенням установленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили порушення прав громадянина, вживаються відповідні заходи.

Невирішення порушених у зверненні громадянина обгрунтованих питань, які належать до компетенції сільської ради, посадової чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу виконавчої влади вищого рівня, має глибоко аналізуватися і у разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму мати наслідком невідворотне притягнення винних у цьому осіб до встановленої законом відповідальності.

Якщо у зверненні з питаннями, що належать до компетенції сільської ради, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування, то працівником, відповідальним за розгляд даного звернення вживаються всі заходи щодо отримання повної та кваліфікованої інформації по вирішенню питання та заявнику роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

У загальному відділі облік взятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться в хронологічному порядку головним спеціалістом загального відділу. Рішення про зняття з контролю таких звернень приймає голова сільської ради, оскільки саме головою сільської ради приймається рішення про зняття на контроль звернень громадян.

Після виконання доручень, визначених у резолюції голови сільської ради виконавцем готується проект розпорядження голови Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області або проект відповіді заявнику, при цьому, даний проект підписується особисто виконавцем, начальником відділу або управління, керуючим заступником, керуючим справами та відділом юридичного забезпечення та з питань запобігання та виявлення корупції, якщо у відповіді іде посилення на нормативно-правові акти та надається до загального відділу не пізніше ніж за 5 днів до закінчення контрольного терміну. Загальним відділом документи готуються на підпис голові сільської ради.

Якщо питання, порушені у заяві вимагають продовження терміну виконання, виконавець не пізніше ніж за 5 днів до закінчення терміну звертається до голови сільської ради з клопотанням про продовження терміну виконання. Клопотання повинно бути вмотивоване та погоджене із відповідним заступником голови сільської ради. Продовження терміну виконання не може бути більше 45 днів з дня реєстрації заяви. У

разі продовження термінів виконання заявнику готується та направляється попередня відповідь.

Рішення про зняття з контролю звернення громадян приймаються головою сільської ради.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до загального відділу для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява і скарга з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справи забороняється.

Неправильно оформлені документи повертаються для доопрацювання виконавцям.

Терміни зберігання документів за зверненнями визначаються Переліком типових документів, що створюються в 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 20.07.98 № 41, зареєстрований в Міністерстві юстиції України за № 17.09.98 за № 576/3016 (зі змінами).

IV. Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам

Голова сільської ради, секретар, заступники та керуючий справами при розгляді звернень зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати від виконавців здійснення виїздів для перевірки викладених у зверненнях фактів, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясувати і усунути причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству. Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян 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 в межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

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

Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто усі поставлені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні роз'яснення.

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 голови сільської ради або його заступників згідно з функціональним розподілом.

V. Організація і проведення прийому громадян

Особистий прийом громадян головою, секретарем сільської ради, заступниками голови та керуючим справами сільської ради проводиться за адресою м. Ізмаїл, пр. Суворова, 69. Головою сільської ради особистий прийом проводиться у кімнаті прийому громадян Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області (каб. №308), секретар, заступники голови сільської ради та керуючий справами особистий

прийом проводять у своїх службових кабінетах згідно з графіком, який затверджується рішенням виконавчого комітету Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області. Час проведення прийому з 08.00 до 13.00.

Графік проведення особистого прийому громадян головою, секретарем сільської ради, заступниками голови сільської ради та керуючим справами розміщується на інформаційному стенді в приміщенні сільської ради, розміщується на офіційній веб-сторінці Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області в розділі «Розпорядок роботи».

Прийом громадян головою сільської ради здійснюється за попереднім записом та з питань, які не можуть бути вирішені керівниками структурних підрозділів. Секретар, заступники голови сільської ради та керуючий справами здійснюють особистий прийом без попереднього запису.

Попередній запис громадян на особистий прийом голови сільської ради здійснюється працівниками загального відділу як у телефонному режимі, так і за особистим зверненням громадянина. Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується інформація: прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи або місце проживання, соціальний стан, категорія, суть питання, з яким звертається громадянин, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийняте рішення. Вивчаються документи, інші матеріали, що надаються громадянами для обґрунтування своїх заяв, скарг або пропозицій (зауважень).

Після з'ясування суті порушеного питання, з яким звертається громадянин, відповідальний за прийом працівник визначає посадову особу або орган державної влади, орган місцевого самоврядування, підприємство, установу чи організацію, до компетенції яких належить вирішення питання та пропонує заявникові попередньо звернутись за вирішенням, надаючи в цьому по можливості допомогу (вказує адресу, номер телефону тощо).

Громадянину може бути відмовлено у попередньому записі на прийом до голови сільської ради у випадках:

- якщо вирішення питання, в якому заінтересований заявник не належить до компетенції сільської ради;
- коли звернення від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання вже розглядалось на особистому прийомі та вирішено по суті;
- звернення особи, визнаної судом недієздатною.

У разі відмови у запису на особистий прийом громадянину обов'язково роз'яснюються її причини.

Відомості про проведений запис на особистий прийом (список громадян та картки обліку із зазначенням прізвища, ім'я, по батькові, адреси проживання, змісту порушуваних питань) подаються голові сільської ради, який визначає необхідність залучення до проведення особистого прийому громадян керівників структурних підрозділів сільської ради, територіальних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування тощо.

Особистий прийом громадян здійснюється відповідно до звернень, наданих у письмовій формі і усних особистих звернень.

Вхід до кімнати прийому громадян Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області відвідувачів, які попередньо записалися на прийом, здійснюється за списком, складеним головним спеціалістом загального відділу сільської ради.

Особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України проводиться першочергово.

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами. Присутність інших осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

Працівники загального відділу в коректній формі запитують у заявника документ, що засвідчує його особу, або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи, оформлених відповідно до вимог законодавства. Відсутність такого документа згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» *може бути підставою для відмови у прийомі.*

Посадова особа (голова, секретар сільської ради, заступники та керуючий справами), яка здійснює особистий прийом, розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості, вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу, викладені у зверненні, безпосередньо під час особистого прийому (у випадку, коли порушене громадянином питання є очевидним і не вимагає додаткової перевірки, відповідь на звернення громадянину (у разі його згоди) може бути надано усно під час особистого прийому, про що обов'язково повинно бути внесено запис до електронного журналу обліку особистого прийому);

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

- прийняти письмову заяву або скаргу (за потреби додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

Зміст усного звернення громадянина під час особистого прийому обов'язково заноситься до бази даних обліку особистого прийому і підписується посадовою особою, що здійснює прийом.

Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством.

У разі, якщо особистий прийом громадян головою, секретарем сільської ради, заступниками голови сільської ради та керуючим справами не може відбутися через поважні причини, він може бути перенесений на інший день.

VI. Особливості проведення виїзного особистого прийому громадян

Проведення виїзного особистого прийому громадян головою та заступниками голови сільської ради в населених пунктах Саф'янівської сільської територіальної громади Ізмаїльського району Одеської області здійснюється 1 раз на місяць, згідно з графіком, розробленим головним спеціалістом загального відділу, а також за потреби у вирішенні невідкладних питань.

Загальний відділ Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області забезпечує розміщення графіку проведення виїзного особистого прийому громадян головою, секретарем сільської ради та заступниками голови сільської ради на інформаційному стенді у приміщенні сільської ради, офіційній веб-сторінці Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області. Старости сіл забезпечують розміщення інформації про проведення виїзного особистого прийому громадян на інформаційних стендах у найбільш людних місцях.

Організацію і проведення виїзного особистого прийому голови, секретаря та заступників голови сільської ради, у тому числі попередній запис громадян, забезпечують старости сіл, на території яких заплановано проведення прийому.

VII. Результати здійснення особистого прийому громадян

Копію картки обліку особистого прийому громадян працівники загального відділу сільської ради передають структурним підрозділам відповідно до доручення, наданого під час особистого прийому.

Структурні підрозділи забезпечують виконання доручень, наданих під час особистого прийому громадян, згідно з вказаними термінами.

Контроль за виконанням та дотриманням термінів виконання доручень (рішень, резолюцій), наданих під час особистого прийому, здійснюється працівниками загального відділу 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 виконавцями відповідних структурних підрозділів до загального відділу сільської ради. На підставі отриманих матеріалів (відповідей заявнику) від структурних підрозділів працівники загального відділу сільської ради знімають звернення з контролю, якщо доручення виконано у повному обсязі.

Старости сіл Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області ведуть електронний або паперовий журнал реєстру звернень громадян.

Працівники загального відділу сільської ради щоквартально проводять аналіз розгляду звернень громадян на особистих прийомах та подають його на розгляд голові сільської ради.

VIII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

8.1. 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, вдосконалення роботи органів виконавчої влади. 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 виконавчої влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись сільською радою.

8.2. Старости сіл Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області (далі – старости сіл) подають загальному відділу звіт про підсумки роботи зі зверненнями громадян в населеному пункті в порівнянні з аналогічним періодом минулого року за I квартал, I півріччя, 9 місяців та рік.

8.3. Головним спеціалістом загального відділу сільської ради подається звіт про підсумки роботи зі зверненнями громадян в порівнянні з аналогічним періодом минулого року до відділу документообігу і контролю, розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Ізмаїльської районної державної адміністрації за I квартал, I півріччя, 9 місяців та рік до 2 числа місяця, що настає за звітним періодом.

8.4. 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;
- 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, 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 ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацевдатних осіб, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, 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 здійсненій особистий та виїзний прийом громадян керівництвом сільської ради, щодо графіків особистого та виїзного прийому громадян, дотримання цих графіків; дані про наявність приміщень для особистого прийому громадян, їх належного обладнання та утримання;

- дані щодо звернень громадян, у яких ідеться про недоліки в роботі органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування або дій посадових осіб. Кількість скарг на рішення або дії посадових осіб, які підтвердилися. Що зроблено за такими зверненнями, які заходи вжито для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень.

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

- виявлені факти порушень Законів України "Про звернення громадян" (393/96-ВР), не вирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення або звернення до органів виконавчої влади вищого рівня. Конкретні приклади;

- притягнення порушників до встановленої законом відповідальності.

- заходи, вжиті для посилення персональної відповідальності посадових та службових осіб органів внутрішніх справ;

- заходи, вжиті керівництвом сільської ради, посадовими і службовими особами, до покращення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

8.5. Голова сільської ради здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через секретаря сільської ради, заступників, керуючого справами та загальний відділ сільської ради.

8.6. Керівники структурних підрозділів сільської ради здійснюють безпосередній контроль за додержанням установленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду звернень.

8.7. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей авторам.

8.8. Головний спеціаліст загального відділу сільської ради службовою запискою щотижнево доповідає голові сільської ради про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання відповідей авторам виконавцями) для реагування. Крім того, щотижня готує й подає виконавцям в електронному вигляді інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом тижня, який настає.

8.9. Головний спеціаліст загального відділу щопівроку розробляє розпорядження «Про затвердження графіка перевірок додержання законодавства про звернення громадян у посадових осіб населених пунктів Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області», здійснює планові перевірки у населених пунктах Саф'янівської сільської ради Ізмаїльського району Одеської області та забезпечує розміщення даного графіка на веб-сайті сільської ради.

У ході перевірок всебічно вивчається організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому, викриваються недоліки і надається практична

допомога в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в довідках інформативного характеру. Не дозволяється робити висновки про стан цієї роботи, виходячи лише із статистичних показників.

**Керуючий справами
(секретар виконавчого комітету)
сільської ради**

В.М. Суддя