

Порядок розгляду звернень громадян

1. Звернення, що адресовані міській раді, виконавчому комітету міської ради, міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому, керівникам виконавчих органів міської ради централізовано реєструються в день їх надходження та направляються на розгляд міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому відповідно до розподілу їх повноважень та керівникам виконавчих органів міської ради відповідно до компетенції.

Звернення, які надійшли на електронну адресу міської ради та її виконавчого комітету, в т. ч. звернення громадян, які звернулись до міського голови на сайт міської ради, приймаються, реєструються в день їх надходження та направляються на розгляд міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконкому відповідно до розподілу їх службових обов'язків та керівникам виконавчих органів міської ради відповідно до компетенції відділом звернень апарату міської ради та її виконкому.

Подальше проходження та організація роботи з документами здійснюється відповідно до положень [Інструкції з діловодства в апараті міської ради та її виконкому, виконавчих органах міської ради](#).

2. Керівництво виконавчого комітету протягом однієї доби з дня надходження звернення або, як виняток, у триденний термін розглядає звернення і дає доручення щодо вивчення, перевірки і вирішення порушених у зверненні питань.

3. У разі, коли доручення розгляду звернень дано кільком посадовим особам (виконавцям), головним виконавцем є особа, зазначена у дорученні першою та є відповідальною за організацію виконання (скликання), якщо в дорученні не обумовлено інше. Всі інші виконавці обов'язково засвідчують факт роботи із зверненням службовими записками, інформацією, візуванням підготовленого проекту відповіді.

4. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, повторні звернення, а також такі, що надійшли від органів влади вищого рівня, розглядаються першими керівниками міської ради та виконавчого комітету особисто.

5. Звернення громадян розглядаються у порядку та терміни, визначені законодавством, але не більше ніж у місячний термін з дня їх реєстрації. В окремих випадках особи, які давали доручення, можуть скоротити термін розгляду або продовжити його, якщо можливість такого продовження визначена нормативними актами, які регулюють питання, підняті у зверненні, або необхідність продовження викликана об'єктивними обставинами, що унеможливають розгляд по суті у місячний термін. У випадках, коли термін розгляду звернень продовжується, у

- проміжних відповідях вказуються причини, а також кінцевий термін їх виконання.
6. Звернення громадян, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, та доручення із зазначенням «терміново», виконуються у 2- денний термін з дня отримання їх виконавцем, якщо інший термін не зазначено в резолюції (дорученні).
 7. Термін розгляду звернень, в яких порушуються питання, що можуть бути вирішені виключно виконавчим комітетом міської ради, не може перевищувати сорока п'яти днів від дня їх реєстрації.
- Звернення, вирішення яких відноситься до виключної компетенції міської ради, розглядається відповідними виконавчими органами, постійними та тимчасовими депутатськими комісіями в термін, який не може перевищувати шість місяців від дня їх реєстрації.
8. Звернення громадян, які з об'єктивних причин не можуть бути вирішені в установлені діючим законодавством терміни, ставляться на довгостроковий контроль до остаточного вирішення, про що повідомляється заявникам. Термін довгострокового контролю не може перевищувати 1 рік.
 9. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після вирішення порушених у зверненні питань, або якщо з об'єктивних причин вирішити їх неможливо. Рішення про зняття з контролю пропозиції, заяви, скарги приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття на контроль.
 10. Відповіді про результати розгляду звернень підписуються керівництвом виконавчого комітету або керівниками виконавчих органів міської ради, яким давались відповідні доручення, до компетенції яких належить вирішення порушених питань. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладення мотивів відмови, а також з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.
 11. Звернення, оформлене без дотримання вимог, передбачених ст.5 Закону України «Про звернення громадян» повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.
 12. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень органів місцевого самоврядування, тоді в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

13. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

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](#), та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

14. Відповіді про результати розгляду звернень надаються відділу звернень апарату міської ради та її виконкому для їх реєстрації, відправлення заявникам та формування справ, а ті, що згідно із законодавством або затверджених порядків підлягають видачі через Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» - передаються за реєстром (актом) у Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та його територіальні відділення для видачі заявнику у встановленому порядку.

15. Справи по розгляду звернень громадян зберігаються у відділі звернень протягом 5 років, а потім знищуються у встановленому порядку або за рішенням експертно-перевірної комісії передаються на постійне зберігання до архівного відділу міської ради.