**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**розпорядження Чернівецького**

**міського голови**

**23.05.2018 р. № 229-р**

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення особистого прийому громадян**

**керівництвом Чернівецької міської ради**

1. Цей порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян Чернівецьким міським головою, секретарем Чернівецької міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Чернівецької міської ради, секретарем виконавчого комітету Чернівецької міської ради (далі - керівництво міської ради).

2. Відповідальним за організацію особистого прийому громадян керівництвом міської ради є відділ звернень громадян Чернівецької міської ради.

1. Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводиться відповідно до графіка особистого прийому.
2. Графік особистого прийому громадян керівництвом міської ради щороку затверджує Чернівецький міський голова.
3. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян в Чернівецькій міській раді розміщується на офіційному веб-порталі міської ради в мережі Інтернет та в спеціально відведених місцях.

6. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, інвалідів І групи, проводиться позачергово.

7. Не пізніше ніж за 3 робочі дні до дати прийому здійснюється попередній запис на особистий прийом працівниками відділу звернень громадян міської ради у приміщенні Чернівецької міської ради (кабінет 112) щодня з 9-00 до 17-00 за винятком годин обідньої перерви, святкових, неробочих та вихідних днів.

1. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до керівництва міської ради заповнюється картка попереднього запису на прийом, в якій зазначається: прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання (реєстрації) громадянина, контактний телефон, місце роботи, соціальний стан, зміст порушеного питання.
2. Громадянин може записатися на особистий прийом керівництва міської ради особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.
3. У разі якщо особа з інвалідністю (його представник) не може прибути особисто для запису на особистий прийом керівництвом міської ради, попередній запис здійснюється за контактним телефонним номером відділу звернень громадян міської ради: 0372-52-22-15. Працівником відділу звернень громадян міської ради заповнюється картка зі слів особи з інвалідністю або її представника.
4. Громадяни, які записуються на особистий прийом, повинні мати при собі документ, що посвідчує їх особу, в разі, якщо запис здійснювався за телефоном – посвідчення особи з інвалідністю, а в разі якщо в інтересах громадянина діє представник - також документ, який посвідчує право представляти інтереси.
5. Кількість осіб, які попередньо записались на особистий прийом до керівництва міської ради, не може перевищувати 20 осіб.
6. Не проводиться попередній запис на особистий прийом у таких випадках:

13.1. Якщо особа, яка має намір записатись на прийом, визнана судом недієздатною, та звертається без участі її представника.

13.2. Якщо звернення від одного і того ж громадянина, з одного і того ж питання вже розглядалося на "особистому прийомі та вирішено по суті, або ще розглядається.

13.3. З питань, вирішення яких не відноситься до компетенції органів місцевого самоврядування.

13.4. З питань, вирішення яких можливе лише в судовому порядку.

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

1. Тривалість прийому одного громадянина керівництвом міської ради не повинна перевищувати 10 хвилин.
2. У день прийому відділ звернень міської ради подає керівнику міської ради, який здійснює прийом, список громадян, записаних на прийом, а також оформлені картки особистого прийому із зазначенням прізвища, імені, по батькові, адреси проживання, змісту порушених питань. Крім того, керівнику надається інформаційна довідка та матеріали щодо предмету звернення, яку готують відділ звернень громадян та відповідні виконавчі органи міської ради для оперативного вирішення звернень громадян безпосередньо на особистому прийомі.
3. Особистий прийом організовують і проводять працівники відділу звернень громадян міської ради.
4. На особистому прийомі можуть бути присутні: помічники та радники міського голови, представники юридичного управління міської ради, представники інших виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств, установ, організацій, до повноважень яких належить питання, зазначене у картці попереднього запису.
5. В особистому прийомі громадян можуть брати участь громадяни, які записались на прийом, їхні представники, які надали документи, що посвідчують повноваження, оформлені в установленому порядку, а також інші особи за бажанням громадянина.
6. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається, за винятком супроводжуючих осіб з того ж самого питання.
7. Громадянин має право викласти своє питання письмово. Таке звернення додається до картки особистого прийому цього громадянина.
8. Звернення громадян на особистому прийомі підлягають обов'язковій  
   реєстрації.
9. Питання, з якими звертаються громадяни, можуть розв'язуватися під час особистого прийому.
10. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому ж порядку, що і письмове звернення.
11. Подані громадянами на особистому прийомі звернення розглядаються у порядку, встановленому чинним законодавством.
12. У разі, якщо особистий прийом громадян керівництвом міської ради не може відбутися через поважні причини, його може бути перенесено на інший день, про що відділ звернень громадян міської ради завчасно повідомляє громадян, які записались на даний прийом, при наявності контактного телефону, вказаного у карті попереднього запису.
13. Відділ звернень громадян міської ради здійснює систематичний контроль, аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, інформує керівництво Чернівецької міської ради про стан розгляду звернень.

**Чернівецький міський голова О. Каспрук**