



КАМ'ЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
МІСЬКИЙ ГОЛОВА
Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

від 04.02.2022

м.Кам'янське

№55-р

**Про проведення перевірок
щодо оцінювання рівня організації
роботи зі зверненнями громадян
у виконавчих органах Кам'янської
міської ради та на комунальних
підприємствах Кам'янської міської
ради, що надають житлово-комунальні
послуги громадянам**

З метою оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради та на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам, поліпшення умов реалізації конституційного права на звернення, на виконання Закону України «Про звернення громадян», відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 «Про затвердження 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», від 24.09.2008 №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами), від 24.06.2009 №630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», керуючись ст.17, пунктами 18, 20 ч.4 ст.42, ч.8 ст.59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Відділу звернень громадян міської ради провести перевірки щодо оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради та на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам.

2. Затвердити:

2.1. Показники оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради (додаток 1).

2.2. Показники оцінювання організації роботи зі зверненнями громадян на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам (додаток 2).

2.3. Перелік виконавчих органів Кам'янської міської ради та комунальних підприємств Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам, які підлягають перевірці щодо оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян (додаток 3).

2.4. Графік проведення перевірок щодо оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради та на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам (додаток 4).

2.5. Зразок результатів оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради (додаток 5).

2.6. Зразок результатів оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам (додаток 6).

3. Зобов'язати керівників виконавчих органів Кам'янської міської ради та керівників комунальних підприємств Кам'янської міської ради «Кам'янська теплопостачальна компанія» Буніча О.Ф., «Добробут» Панасенка Т.В., «Кам'янське автотранспортне підприємство 042802» Іванківа І.В. всебічно сприяти посадовим особам відділу звернень громадян міської ради при проведенні перевірки щодо оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян.

4. Відділу звернень громадян міської ради розглянути результати перевірок щодо оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради та на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам, на засіданні постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при міському голові та засіданні виконавчого комітету міської ради у березні 2022 року.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради Колісніченко С.С.

**Перший заступник міського
голови з питань діяльності
виконавчих органів міської ради**

Олександр ЧЕРНИШОВ

Додаток 1
до розпорядження міського голови
від 04.02.2022 № 55-р

**Показники
оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян
у виконавчих органах Кам'янської міської ради**

1. Розміщення на інформаційному стенді:
 - Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян;
 - графіка проведення особистого прийому громадян;
 - зразків заяв (клопотань), пропозицій (зауважень) та скарг.
2. Умови для відвідувачів.
3. Наявність наказу керівника про:
 - графік проведення особистого прийому громадян;
 - призначення особи, відповідальної за діловодство за зверненнями громадян;
 - призначення особи, відповідальної за проведення особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.
4. Реєстрація:
 - письмових звернень (надісланих громадянином поштою або переданих особисто чи через уповноважену ним особу та через засоби електронного зв'язку (електронне звернення));
 - усних (викладених громадянином і записаних на особистому прийомі та за допомогою засобів телефонного зв'язку).
5. Відповідність заповнення реєстраційно-контрольної картки реєстрації згідно з вимогами 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 та Класифікатора звернень громадян.
6. Розгляд звернень громадян пільгової категорії.
7. Опрацювання звернень громадян.
8. Дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою.
9. Здійснення аналізу звернень громадян.

10.Формування та зберігання справ.

11.Розміщення на офіційному вебсайті міської ради графіка проведення особистого прийому громадян, інформації стосовно розгляду звернень громадян, надання роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо.

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого
комітету міської ради**

Світлана КОЛІСНІЧЕНКО

Додаток 2
до розпорядження міського голови
від 04.02.2022 № 55-р

**Показники
оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян
на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають
житлово-комунальні послуги громадянам**

1. Розміщення на інформаційному стенді:

- Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян;
- графіка особистого прийому громадян керівництвом підприємства (прізвище, ім'я, по батькові керівника, який здійснює особистий прийом, дні та час прийому);
- зразків заяв (клопотань), пропозицій (зауважень) та скарг з питань надання житлово-комунальних послуг громадянам;
- переліку житлово-комунальних послуг, які надаються підприємством;
- інформації про затверджені тарифи на житлово-комунальні послуги, норми споживання та якості послуг, визначення виконавця послуг, укладання договорів на виконання житлово-комунальних послуг;
- сертифіката відповідності якості житлово-комунальних послуг або ліцензії на ці послуги.

2. Умови для відвідувачів.

3. Наявність наказу керівника про:

- графік проведення особистого прийому громадян керівництвом підприємства;
- призначення особи, відповідальної за діловодство за зверненнями громадян.

4. Відповідність реєстрації звернень:

- письмових (надісланих громадянином поштою або переданих особисто чи через уповноважену ним особу та через засоби електронного зв'язку (електронне звернення));
- усних (викладених громадянином і записаних на особистому прийомі та за допомогою засобів телефонного зв'язку).

5. Відповідність заповнення реєстраційно-контрольної картки реєстрації згідно з вимогами Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян,

на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації та Класифікатору звернень громадян.

6. Дотримання строків розгляду звернень громадян пільгової категорії відповідно до чинного законодавства.

7. Дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою.

8. Проведення аналітичної роботи щодо розгляду звернень громадян.

9. Відповідність формування та зберігання архівних справ.

10. Розміщення на офіційному вебсайті підприємства графіка проведення особистого прийому громадян керівництвом, інформації щодо подання громадянами звернення через засоби електронного зв'язку (електронне звернення) та за допомогою телефонного зв'язку, надання роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого
комітету міської ради**

Світлана КОЛІСНІЧЕНКО

Додаток 3
до розпорядження міського голови
від 04.02.2022 № 55-р

**Перелік
виконавчих органів Кам'янської міської ради та комунальних
підприємств Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні
послуги громадянам, які підлягають перевірці щодо оцінювання рівня
організації роботи зі зверненнями громадян**

№ п/п	Назва виконавчого органу або підприємства	Керівник
1.	Департамент економічного розвитку міської ради	Єрмоленко Г.В.
2.	Департамент фінансів міської ради	Шевченко Л.Ф.
3.	Департамент житлово-комунального господарства та будівництва міської ради	Губський Д.В.
4.	Департамент комунальної власності, земельних відносин та реєстрації речових прав на нерухоме майно міської ради	Калмиков М.Ю.
5.	Управління охорони здоров'я міської ради	Мандзюк В.М.
6.	Департамент соціальної політики міської ради	Кравчук Л.В.
7.	Департамент муніципальних послуг та регуляторної політики міської ради	Гурська М.Г.
8.	Департамент з гуманітарних питань міської ради	Онищенко Т.Я.
9.	Управління транспортної інфраструктури та зв'язку міської ради	Конельський Д.П.
10.	Управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення міської ради	Байдуж В.А.
11.	Управління містобудування та архітектури міської ради	Саєнко Ю.В.
12.	Управління державного архітектурно-будівельного контролю міської ради	Воздвиженський В.В.
13.	Департамент екології та природних ресурсів міської ради	Наполов Б.Г.
14.	Відділ реклами міської ради	Погосов Б.А.
15.	Служба у справах дітей міської ради	Пелипас Г.В.
16.	Управління молоді та спорту міської ради	Коряк Е.М.
17.	Відділ з питань інфраструктурного розвитку Карнаухівського старостинського округу	Котляр А.В.
18.	Комунальне підприємство Кам'янської міської ради «Добробут»	Панасенко Т.В.
19.	Комунальне підприємство Кам'янської міської ради «Кам'янське автотранспортне підприємство 042802»	Іванків І.В.

№ п/п	Назва виконавчого органу або підприємства	Керівник
20.	Комунальне підприємство Кам'янської міської ради «Кам'янська теплопостачальна компанія»	Буніч О.Ф.

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого
комітету міської ради**

Світлана КОЛІСНІЧЕНКО

Додаток 4

до розпорядження міського голови
від 04.02.2022 № 55-р

Графік
проведення перевірок щодо оцінювання рівня організації роботи
зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради
та на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають
житлово-комунальні послуги громадянам

№ п/п	Назва виконавчого органу або підприємства	Дата проведення перевірки
1.	Департамент економічного розвитку міської ради	14.02.2022
2.	Департамент фінансів міської ради	14.02.2022
3.	Управління охорони здоров'я міської ради	14.02.2022
4.	Департамент з гуманітарних питань міської ради	14.02.2022
5.	Департамент комунальної власності, земельних відносин та реєстрації речових прав на нерухоме майно міської ради	15.02.2022
6.	Департамент соціальної політики міської ради	15.02.2022
7.	Департамент муніципальних послуг та регуляторної політики міської ради	15.02.2022
8.	Департамент житлово-комунального господарства та будівництва міської ради	16.02.2022
9.	Управління транспортної інфраструктури та зв'язку міської ради	16.02.2022
10.	Управління містобудування та архітектури міської ради	16.02.2022
11.	Управління державного архітектурно-будівельного контролю міської ради	16.02.2022
12.	Відділ реклами міської ради	16.02.2022
13.	Управління молоді та спорту міської ради	16.02.2022
14.	Управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення міської ради	17.02.2022
15.	Департамент екології та природних ресурсів міської ради	17.02.2022
16.	Служба у справах дітей міської ради	17.02.2022
17.	Відділ з питань інфраструктурного розвитку Карнаухівського старостинського округу	18.02.2022
18.	Комунальне підприємство Кам'янської міської ради «Добробут»	18.02.2022
19.	Комунальне підприємство Кам'янської міської ради «Кам'янське автотранспортне підприємство 042802»	18.02.2022

№ п/п	Назва виконавчого органу або підприємства	Дата проведення перевірки
20.	Комунальне підприємство Кам'янської міської ради «Тепломережі»	18.02.2022

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого
комітету міської ради**

Світлана КОЛІСНІЧЕНКО

Додаток 5
до розпорядження міського голови
від 04.02.2022 № 55-р

ЗРАЗОК

**Результати
оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян
у виконавчих органах Кам'янської міської ради**

№ п/п	Показники оцінювання	Результати оцінювання		
		відповідає вимогам	не повністю відповідає вимогам	не відповідає вимогам
1.	Розміщення на інформаційному стенді:			
	- Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян			
	- графіка проведення особистого прийому громадян			
	- зразків заяв (клопотань), пропозицій (зауважень) та скарг			
2.	Умови для відвідувачів			
3.	Наявність наказу керівника про:			
	- графік проведення особистого прийому громадян			
	- призначення особи, відповідальної за діловодство за зверненнями громадян			
	- призначення особи, відповідальної за проведення особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги			
4.	Реєстрація звернень:			
	письмових: - надісланих громадянином поштою або переданих особисто чи через уповноважену ним особу; - через засоби електронного зв'язку (електронне звернення)			
	усних: - викладених громадянином і записаних на особистому прийомі; - за допомогою засобів телефонного зв'язку			

№ п/п	Показники оцінювання	Результати оцінювання		
		відповідає вимогам	не повністю відповідає вимогам	не відповідає вимогам
5.	Відповідність заповнення реєстраційно-контрольної картки реєстрації згідно з вимогами Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації та Класифікатору звернень громадян			
6.	Розгляд звернень громадян пільгової категорії			
7.	Опрацювання звернень громадян			
8.	Дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою			
9.	Здійснення аналізу звернень громадян			
10.	Формування та зберігання справ			
11.	Розміщення на офіційному веб-сайті міської ради графіка проведення особистого прийому громадян, інформації стосовно розгляду звернень громадян, надання роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо			

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого
комітету міської ради**

Світлана КОЛІСНІЧЕНКО

Додаток 6
до розпорядження міського голови
від 04.02.2022 № 55-р

ЗРАЗОК

**Результати
оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян
на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають
житлово-комунальні послуги громадянам**

Показники оцінювання	Результати оцінювання		
	відповідає вимогам	не повністю відповідає вимогам	не відповідає вимогам
1. Розміщення на інформаційному стенді:			
- Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян			
- графіка проведення особистого прийому громадян керівництвом підприємства			
- зразків заяв (клопотань), пропозицій (зауважень) та скарг з питань надання житлово-комунальних послуг громадянам			
- переліку житлово-комунальних послуг			
- інформації про затверджені тарифи на житлово-комунальні послуги, норми споживання та якості цих послуг, визначення виконавця послуг, укладання договорів на виконання житлово-комунальних послуг			
- сертифіката відповідності якості житлово-комунальних послуг або ліцензії на ці послуги			
2. Умови для відвідувачів			
3. Наявність наказу керівника про:			
- графік проведення особистого прийому громадян керівництвом підприємства			
- призначення особи, відповідальної за діловодство за зверненнями громадян			
4. Відповідність реєстрації:			
письмових:			
- надісланих громадянином поштою або переданих особисто чи через уповноважену ним особу;			
- через засоби електронного зв'язку (електронне звернення)			
усних:			

Показники оцінювання	Результати оцінювання		
	відповідає вимогам	не повністю відповідає вимогам	не відповідає вимогам
- викладених громадянином і записаних на особистому прийомі; - за допомогою засобів телефонного зв'язку			
5. Відповідність заповнення реєстраційно-контрольної картки реєстрації згідно з вимогами Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації та Класифікатору звернень громадян			
6. Дотримання термінів розгляду звернень громадян пільгової категорії відповідно до чинного законодавства			
7. Дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою			
8. Проведення аналітичної роботи щодо розгляду звернень громадян			
9. Відповідність формування та зберігання архівних справ			
10. Розміщення на офіційному веб сайті підприємства графіка проведення особистого прийому громадян керівництвом, інформації щодо подання громадянами звернення через засоби електронного зв'язку (електронне звернення) та за допомогою телефонного зв'язку, надання роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо			

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого
комітету міської ради**

Світлана КОЛІСНІЧЕНКО