



СТРИЙСЬКА МІСЬКА РАДА
Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я
МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від 15.05.2026р.

Стрий

№ 131

**Про затвердження Порядків щодо
прийому громадян, подання звернень
і запитів**

Відповідно до статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України "Про звернення громадян", Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 року N 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» з метою належної організації особистого прийому громадян, подання письмових, електронних та усних звернень, складання та подання запитів на публічну інформацію, розпорядником якої є Стрийська міська рада, її виконавчі органи та посадові особи **ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити:

1.1. Порядок особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Стрийської міської ради згідно із додатком 1.

1.2. Порядок подання письмових, електронних та усних звернень громадян у виконавчому комітеті Стрийської міської ради згідно із додатком 2.

1.3. Порядок складання та подання запитів на публічну інформацію, розпорядником якої є Стрийська міська рада, її виконавчі органи та посадові особи згідно з додатком 3.

2. Всім посадовим особам виконавчого комітету Стрийської міської ради забезпечувати виконання вказаних актів відповідно до цього розпорядження.

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючу справами виконавчого комітету Оксану ЗАТВАРНИЦЬКУ.

Міський голова

Олег КАНІВЕЦЬ

Порядок особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Стрийської міської ради

- 1.Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Стрийської міської ради.
- 2.Міський голова, перший заступник міського голови, заступники міського голови, керуюча справами виконкому, старости здійснюють особистий прийом громадян, за окремим графіком у встановлені дні та години.
- 3.Особистий прийом громадян міським головою здійснюється лише за попереднім записом.
- 4.Попередній запис на прийом здійснюється працівниками відділу організаційної роботи з понеділка по четвер з 8.00 – до 17.15, п'ятниця 8.00-до 16.00 (обідня перерва 12.00-13.00 год) в кабінетах № 22 і №40 та телефонами 0800334515, 0322880543 крім святкових, неробочих днів у приміщенні міської ради за адресою: м. Стрий, вул.Шевченка 71 із занесенням даних в журнал особистого прийому громадян.
- 5.Запис громадян, які мають установлені законодавством пільги, здійснюється у першочерговому порядку.
6. Громадянин може записатися на особистий прийом особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому відповідно до чинного законодавства порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники. Для запису на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу (паспорт, посвідчення), а у разі представлення інтересів інших осіб – документи, що підтверджують відповідні повноваження.
- 7.Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень.
- 8.З метою підтримки оперативного зв'язку з громадянами, які виявили бажання записатися або записані на особистий прийом, своєчасного доведення до них необхідної інформації, громадяни повинні надати свої контактні номери телефонів або інші способи комунікації.
- 9.Не допускається з'ясування про особу громадянина відомостей, що не стосуються його звернення.
- 10.Під час запису на особистий прийом громадянин (його представник) надає виклад змісту питань, що порушуватимуться, та копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, йому повідомляється про керівника міської ради, до компетенції якого згідно з розподілом обов'язків належить розгляд порушеного питання, дату й час прийому відповідно до графіків особистих прийомів громадян.
- 11.Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції міської ради, йому надаються роз'яснення, до якого органу

державної влади або підприємства, організації чи установи треба звернутися для його вирішення, при цьому громадянину за можливістю надається допомога (вказується адреса, номер телефону тощо).

12. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

13. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

14. З метою оперативного та кваліфікованого розгляду звернень громадян, у разі необхідності, залучаються представники структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ та організацій.

15. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

16. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому самому порядку, що і письмове звернення.

17. Запису на прийом не підлягають громадяни:

- які відмовилися повідомити особам, що проводять запис на прийом, інформацію зазначену у пунктах 6,7 цього Порядку;

- стосовно яких прийняте рішення про припинення розгляду звернень (ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- у випадках, коли громадянин порушує питання, яке не відноситься до компетенції Стрийської міської ради, громадянину (групі громадян) надаються роз'яснення до якого органу слід звернутись для вирішення порушеного питання; - при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або громадянину (групі громадян) надано аргументовані роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

18. Міський голова здійснює прийом громадян (груп громадян), які записані на прийом відповідно до затвердженого графіку. У разі, якщо особистий прийом громадян міським головою не може відбутися з поважних причин, він може бути перенесений на інший день та час.

19. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

20. Регламент спілкування керівників міської ради з кожним громадянином – не більше 15 хвилин, при колективному зверненні декількох осіб – не більше 20 хвилин, про що повідомляється громадянину під час попередньої співбесіди та до початку прийому працівником відділу організаційної роботи

21. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до інструкції з діловодства у Стрийській міській раді та її виконавчому комітеті.

22. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

**Керуюча справами
виконавчого комітету**

Оксана ЗАТВАРНИЦЬКА

Порядок подання письмових, електронних та усних звернень громадян у виконавчому комітеті Стрийської міської ради

1.Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто, чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому) *зразок заяви додається*. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (stryimvk@ukr.net);

2.В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3.Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

4.Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

5.Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

6.Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень виконавчого комітету Стрийської міської ради, направляються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до виконавчого комітету, про що повідомляється громадянину, який подав звернення

7.Прийом звернень від громадян здійснюється у *відділі організаційної роботи виконавчого комітету міської ради з понеділка по четвер з 8.00 – до 17.15, п'ятниця 8.00-до 16.00 (обідня перерва 12.00-13.00 год) в кабінеті № 19.*

Крім того громадянин має право надіслати звернення:

- поштою за адресою: 82400, вул.Шевченка,71 м.Стрий, Львівська обл, Стрийський район;

- телефоном «гарячої лінії» 0800334515, 0322880543;

- електронною поштою stryimvk@ukr.net

8.Порушені у зверненнях громадян питання розглядаються міським головою

(першим заступником, його заступниками, керуючою справами) з накладанням резолюції із зазначенням відповідального за виконання.

9.Звернення громадян, які мають надані законодавством пільги, розглядаються першочергово.

10.Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

11.Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

12.Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

**Керуюча справами
виконавчого комітету**

Оксана ЗАТВАРНИЦЬКА

Виконавчий комітет Стрийської міської ради

_____ (посада, прізвище, ім'я, по-батькові посадової особи)

_____ (прізвище, ім'я, по-батькові)

_____ (домашня адреса)

_____ (e-mail, контактний телефон (у разі наявності))

ЗАЯВА

(зміст звернення пишеться у довільній формі)

Додатки: (за наявності)

Дата _____ (_____)
(підпис) (прізвище, ініціали)

Згода на збір та обробку персональних даних

Я, _____, відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», даю згоду на збір і обробку, використання моїх персональних даних, які містяться в моїх документах, поширення персональних даних, що передбачає дії з передачі відомостей про фізичну особу за згодою суб'єкта персональних даних, поданих мною до виконкому Стрийської міської ради та доступ до моїх даних третіх осіб відповідно до вимог ЗУ «Про захист персональних даних»

Підтверджую, що отримав (ла) повідомлення про мої права відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»

Дата _____ (_____)
(підпис) (прізвище, ініціали)

ПОРЯДОК
складання та подання запитів на публічну інформацію,
розпорядником якої є Стрийська міська рада, її виконавчі органи
та посадові особи

1. Запитувач має право звернутися до Стрийської міської ради, її виконавчих органів та посадових осіб із запитом на отримання публічної інформації незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.

2. Запит на отримання публічної інформації може бути індивідуальним або колективним.

3. Запит на отримання публічної інформації подається до Стрийської міської ради, її виконавчих органів та посадових осіб в усній чи письмовій формі під час особистого прийому або шляхом надсилання поштою, електронною поштою.

4. Прийом запитів від громадян здійснюється у *відділі організаційної роботи виконавчого комітету міської ради з понеділка по четвер з 8.00 – до 17.15, п'ятниця 8.00-до 16.00 (обідня перерва 12.00-13.00 год) в кабінеті № 19.*

Крім того громадянин має право надіслати запит:

- поштою за адресою: 82400, вул.Шевченка,71 м.Стрий, Львівська обл, Стрийський район;
- телефоном «гарячої лінії» 0800334515, 0322880543;
- електронною поштою stryimvk@ukr.net

5. Запит на інформацію повинен містити:

прізвище, ім'я, по батькові (найменування) запитувача, поштову адресу, адресу електронної пошти, номер засобу зв'язку, якщо такий є;

загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;

підпис і дату за умови подання письмового запиту.

6. З метою спрощення процедури оформлення запиту запитувач може використати Форму для подання запитів на інформацію, що додається.

7. Запитувач може заповнити форму запиту безпосередньо на вебсайті.

8. У формах запиту запитувачеві надається можливість вибрати форму надання відповіді - поштою, електронною поштою.

9. У разі коли з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит, його оформлює працівник відділу організаційної роботи, який організовує в установленому порядку доступ до публічної інформації, розпорядником якої є Стрийська міська рада, її виконавчі

органи та посадові особи, із зазначенням у запиті прізвища, імені, по батькові, контактного телефону, та надає копію запиту особі, яка його подала.

10. На вимогу запитувача на першому аркуші копії запиту проставляється відбиток штампа із зазначенням найменування розпорядника інформації, дати надходження та вхідного номера запиту. Така копія повертається запитувачу.

Керуюча справами

виконавчого комітету

Оксана ЗАТВАРНИЦЬКА

Зразок

Виконавчий комітет Стрийської міської ради

(Посада, прізвище, ім'я, по-батькові посадової особи)

Запитувач (прізвище, ім'я, по батькові – для фізичних осіб або

(найменування організації, установи – для юридичних осіб

(поштова адреса або електронна адреса, контактний телефон)

ЗАПИТ НА ІНФОРМАЦІЮ

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»
прошу _____ надати

(загальний опис інформації або вид, назва, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо)

Відповідь прошу надати (необхідне зазначити):

на поштову адресу

(поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця, будинок, корпус, квартира)

на електронну адресу _____

за телефоном _____

« _____ » _____ 20__ року
(дата запиту)

(підпис)*