

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови обласної
державної адміністрації
03 жовтня 2016 року № 596

Зареєстровано в Головному територіальному
управлінні юстиції у Чернігівській області
19 жовтня 2016 р. за № 29/1064

**Порядок
організації та проведення особистого прийому громадян
у Чернігівській обласній державній адміністрації**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до проведення особистого прийому громадян у Чернігівській обласній державній адміністрації.

2. Особистий прийом громадян головою обласної державної адміністрації, заступниками голови обласної державної адміністрації (далі – посадові особи) проводиться у приміщенні обласної державної адміністрації у відділі роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – Відділ) за адресою: вул. Шевченка, буд. 7, м. Чернігів, 14000, в установленому законодавством порядку згідно із затвердженим графіком.

3. Особистий прийом громадян, які мають встановлені законодавством пільги, проводиться першочергово.

4. Особистий прийом громадян посадовими особами обласної державної адміністрації проводиться з питань, вирішення яких належить до повноважень Чернігівської обласної державної адміністрації.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян посадовими особами обласної державної адміністрації розміщується на веб-сайті обласної державної адміністрації та у приміщенні Відділу у доступному для ознайомлення місці.

6. У разі коли заявник під час перебування у Відділі використовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз, дискредитації органів влади та їх посадових осіб, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Відділу має право припинити спілкування з ним.

7. Особистий прийом громадян посадовими особами обласної державної адміністрації здійснюється за попереднім записом.

8. Прийом громадян та/або запис громадян на особистий прийом проводиться працівниками відділу у приміщенні облдержадміністрації, крім святкових, неробочих та вихідних днів, з 8⁰⁰ до 13⁰⁰ та з 14⁰⁰ до 17⁰⁰.

Особистий прийом громадян здійснюється у порядку черговості. Черговість прийому громадян визначається відповідно до попередньо складеного списку, формування якого закінчується не пізніше ніж за сім днів до передбаченого графіком дня особистого прийому.

9. Для запису на особистий прийом громадяни пред'являють документи, що посвідчують особу, передбачені Законом України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», або

військовий квиток (для військовослужбовців, військовозобов'язаних, резервістів), або видане органом Пенсійного фонду України пенсійне посвідчення (далі – документи, що посвідчують особу), а в разі представлення інтересів інших осіб – також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

Для запису на особистий прийом працівник Відділу, який проводить запис, фіксує прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання або місце перебування, номери контактних телефонів громадянина, який записується на прийом, чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, суть порушеного питання.

Під час запису на особистий прийом громадянин (його представник) може надати за особистим підписом письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою, копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань.

У разі якщо особа з обмеженими фізичними можливостями не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою, оформлення такого письмового викладу питань здійснює працівник Відділу.

З'ясування інших відомостей про громадянина (його представника), одержання іншої інформації, яка не стосується змісту порушуваних питань, під час запису на особистий прийом не допускається.

У разі якщо громадянин (його представник) через стан здоров'я, інвалідність або з інших причин не може прибути особисто для запису на особистий прийом, запис здійснюється за контактним телефонним номером Відділу, шляхом надсилання звернення поштою на адресу обласної державної адміністрації, або надходження матеріалів з використанням засобів електронного зв'язку (Інтернету) (електронне звернення) на електронну пошту.

Запис на особистий прийом не проводиться у разі звернення:

одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено в межах повноважень облдержадміністрації по суті;

з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»; особи, визнаної судом недієздатною.

10. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

11. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

У разі коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Громадянинові може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

12. Громадянин має право бути присутнім при розгляді його звернення, особисто викласти аргументи особі, що перевіряє заяву чи скаргу, знайомитись з матеріалами перевірки, подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу.

13. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, посадова особа встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого законодавством.

Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

14. Особи, які не є громадянами України і перебувають в Україні на законних підставах, користуються таким самим правом на звернення щодо особистого прийому посадовими особами, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

15. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

16. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі, щоквартально інформує про це голову обласної державної адміністрації або заступника голови обласної державної адміністрації згідно з розподілом обов'язків.

*Заступник голови – керівник апарату
обласної державної адміністрації*

Н.А. Романова

Відділ роботи із зверненнями громадян
апарату облдержадміністрації

Начальник відділу

О.В.Соловей