



ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

17 липня 2020 року

Ужгород

№ 381

Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації

ЗАРЕЄСТРОВАНО

У ПІВДЕННО-ЗАХІДНОМУ
МІЖРЕГІОНАЛЬНОМУ УПРАВЛІННІ
ЮСТИЦІЇ (м. ІВАНО-ФРАНКІВСЬК)

23 липня 2020 року за № 79/88

Відповідно до статей 6 і 39 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, статті 22 Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 09/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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” (із змінами), з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення

ЗОБОВ’ЯЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Закарпатської обласної державної адміністрації, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови Закарпатської обласної державної адміністрації від 03 лютого 2014 року № 20 „Про затвердження нормативно-правових актів з питань проведення особистого прийому громадян та розгляду звернень громадян”, зареєстроване в головному управлінні юстиції у Закарпатській області 05 лютого 2014 року за № 1/1138.

3. Розпорядження набирає чинності після державної реєстрації у Південно-Західному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Івано-Франківськ) з дня його опублікування.

4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату державної адміністрації Натуркач Р. П.

Голова державної адміністрації

Олексій ПЕТРОВ

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом
Закарпатської обласної державної адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації та проведення особистого прийому громадян (фізичних осіб) або представників громадських об'єднань (без статусу юридичної особи), у тому числі особистого виїзного прийому громадян, головою обласної державної адміністрації, першим заступником, заступниками голови облдержадміністрації (далі – керівництво облдержадміністрації).

1.2. Посадові особи, які здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України „Про звернення громадян”, Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, іншими нормативно-правовими актами, а також цим Порядком.

1.3. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

**2. Організація і проведення особистого
прийому громадян**

2.1. Особисті прийоми громадян керівництвом облдержадміністрації проводяться в адміністративному будинку облдержадміністрації, за адресою: м. Ужгород, пл. Народна, 4, кабінет № 145, відповідно до графіка, що затверджується розпорядженням голови облдержадміністрації.

2.2. Графік особистих прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-порталі обласної державної адміністрації та розміщується на інформаційному стенді біля кабінету особистого прийому громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації відповідає за оновлення графіку особистих прийомів на інформаційному стенді та своєчасне подання інформації департаменту інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації для розміщення на офіційному веб-порталі обласної державної адміністрації.

2.3. Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації, відповідно до функцій та повноважень, здійснюється за попереднім записом, який проводиться працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – відділ) на 1 поверсі адміністративного будинку облдержадміністрації у кабінеті № 145.

Громадянин може записатися на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому порядку.

2.4. Реєстрація громадян на особистий прийом керівництва облдержадміністрації здійснюється відділом за письмовим зверненням громадянина, у тому числі на офіційну електронну адресу облдержадміністрації admin@carpathia.gov.ua за 30 днів, але не пізніше ніж за три дні до проведення особистого прийому. У письмовому зверненні має бути чітко викладена суть порушеного питання та додані всі документи попередніх звернень в інші інстанції (якщо таке було). З метою попереднього опрацювання та підготовки відповідної інформації звернення повинно містити помітку „До особистого прийому”.

Попередній запис на особистий прийом громадян до голови облдержадміністрації проводиться працівниками відділу не пізніше ніж за три робочі дні до проведення прийому.

Попередній запис на особистий прийом до голови облдержадміністрації проводиться у разі, коли питання, порушене заявником, належить до повноважень облдержадміністрації, але не вирішено по суті після особистого прийому першим заступником, заступниками голови облдержадміністрації відповідно до функціональних повноважень, з урахуванням їх інформації щодо шляхів вирішення питання.

Попередній запис на особистий прийом громадян до першого заступника, заступників голови проводиться працівниками відділу за день до початку особистого прийому або у день прийому.

2.5. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації складає список громадян (у міру надходження звернень), зареєстрованих на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації. Список та матеріали, викладені у зверненнях, передаються керівнику апарату облдержадміністрації для розподілу між структурними підрозділами облдержадміністрації з метою їх вивчення та опрацювання.

2.6. За результатами вивчення та опрацювання наданих матеріалів структурні підрозділи облдержадміністрації подають відповідну інформацію відділу не пізніше ніж за три дні до проведення особистого прийому.

За два дні до проведення особистого прийому підготовлені матеріали подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

2.7. У дні, не визначені графіком особистого прийому, відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації здійснюється прийом письмових звернень громадян. У разі необхідності працівники відділу надають практичну допомогу громадянину у визначенні посадової особи облдержадміністрації, до якої необхідно записатися на особистий прийом, відповідно до порушеного питання та функцій і повноважень керівництва облдержадміністрації.

2.8. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації з'ясовується така інформація:

прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, номер контактної телефону, соціальний стан, категорія заявника, зміст питання;

до яких посадових осіб чи органів державної влади заявник звертався та яке рішення було прийнято.

З'ясування інших відомостей про громадянина, одержання інформації, яка не стосується змісту порушуваних питань, під час попереднього запису на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації не допускається.

Якщо на особистий прийом прийшла група осіб щодо вирішення спільного питання, то необхідна інформація у повному обсязі з'ясовується у контактній особі, яку самостійно визначає група. У реєстраційно-контрольній картці зазначається тільки одне питання, кількість присутніх осіб, бажаючих побувати на особистому прийомі.

У разі, коли під час особистого прийому заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз та дискредитації органів влади, їх посадових осіб або його усне звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, керівник, який здійснює особистий прийом, має право припинити спілкування із заявником.

2.9. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання та інших ознак. Про відмову у записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення. У особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлено в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках із такими громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

2.10. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав: повторне звернення до облдержадміністрації від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України „Про звернення громадян”.

2.11. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин може бути не допущеним на особистий прийом.

2.12. Особистий прийом громадян проводиться у порядку черговості. Першочергово здійснюється прийом осіб із інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”.

2.13. Посадова особа під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань, посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери її управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

2.14. Керівники правоохоронних органів беруть участь у проведенні особистого прийому (за згодою) та у випадку наявності звернень із питань, що належать до їх компетенції.

2.15. Якщо неможливо вирішити питання, порушене громадянином в усному зверненні безпосередньо під час особистого прийому, то воно розглядається у порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду питання громадянину повідомляється письмово або усно за його бажанням.

2.16. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції облдержадміністрації, таке звернення у строк не більше п'яти робочих днів із дня реєстрації надсилається за належністю відповідному органу (установі) чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у той самий строк воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

2.17. У разі, якщо особистий прийом не може відбутися за графіком, з метою інформування заявників відповідна посадова особа не пізніше ніж за один день до проведення особистого прийому повідомляє про це керівника апарату облдержадміністрації та визначає взаємозаміну.

Особистий прийом громадян, які звернулися з невідкладними питаннями, може здійснюватися і у дні, не передбачені графіком, за згодою відповідної посадової особи.

2.18. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації здійснює:

облік особистого прийому та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень;

систематичний аналіз, узагальнення поданих на особистих прийомах звернень громадян та інформує керівництво облдержадміністрації.

2.19. Відповідь на письмове звернення, подане під час особистого прийому, дає виконавець, якому доручено його розгляд. Усі матеріали щодо розгляду звернення та вирішення питання повертаються до відділу для централізованого формування справи.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Керівництво облдержадміністрації ознайомлюється з поданою відповіддю та приймає рішення про зняття з контролю питання або продовження терміну розгляду для остаточного його вирішення.

2.20. Використання та оброблення персональних даних, одержаних для виконання вимог цього Порядку, здійснюється відповідно до Закону України „Про захист персональних даних”.

3. Організація і проведення особистого виїзного прийому громадян

3.1. Особисті виїзні прийоми громадян керівництвом облдержадміністрації проводяться за місцем проживання громадян, у приміщеннях адміністративних будинків районних державних адміністрацій відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації.

3.2. Голова обласної державної адміністрації проводить особистий виїзний прийом громадян у формі прямого спілкування з громадянами під час робочих поїздок до районів області, міст обласного значення, де громадяни особисто звертаються до голови облдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями.

3.3. Районні державні адміністрації, де заплановано проведення особистого виїзного прийому громадян, доводять до відома населення району, міста інформацію про дату, час і місце проведення прийому, вживають заходів щодо створення відповідних умов та організації його проведення.

3.4 Попередній запис на особистий виїзний прийом громадян до керівництва облдержадміністрації здійснюється відповідальними працівниками райдержадміністрацій не пізніше ніж за день до його проведення.

3.5. За день до особистого виїзного прийому працівниками райдержадміністрацій передається до відділу список громадян, які записалися на прийом або інформація про відсутність запису.

3.6. Після проведення особистого виїзного прийому громадян відповідальні працівники райдержадміністрацій передають до відділу картки особистого виїзного прийому для подальшого їх опрацювання.

3.7. Під час попереднього запису громадян на особистий виїзний прийом до керівництва облдержадміністрації з'ясовується така інформація:

прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, номер контактного телефону, соціальний стан, категорія заявника, зміст питання;

до яких посадових осіб чи органів державної влади заявник звертався та яке рішення було прийнято.

3.8. Посадова особа під час виїзного прийому розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів райдержадміністрації, територіальних підрозділів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери управління райдержадміністрації, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

3.9. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо під час виїзного прийому неможливо, воно розглядається у порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду питання громадянину повідомляється письмово або усно за його бажанням.

3.10. У разі, якщо виїзний прийом не може відбутися за графіком, з метою інформування заявників відповідна посадова особа не пізніше ніж за один день до проведення виїзного прийому повідомляє про це керівника апарату облдержадміністрації та визначає взаємозаміну.

З метою оперативного інформування громадян про перенесення або відміну виїзного прийому відділ інформує про це керівництво відповідної районної державної адміністрації.

3.11. Рішення про зняття з контролю звернень, які були отримані на виїзному прийомі, приймає посадова особа, яка його проводила, шляхом накладання резолюції „До справи” або іншої резолюції на документі про результати розгляду звернення

3.12. Звернення, що були подані на виїзному прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до відділу для централізованого формування справи.