

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження

районної державної

адміністрації

11 червня 2021 року № 159

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян
керівництвом Ужгородської районної державної адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян, у тому числі особистого виїзного прийому громадян головою районної державної адміністрації, першим заступником та заступниками голови районної державної адміністрації (далі – керівництвом райдержадміністрації).

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 в Ужгородській районній державній адміністрації проводяться головою районної державної адміністрації, першим заступником та заступниками голови районної державної адміністрації, відповідно до функцій та повноважень, згідно із графіком, який затверджується окремим розпорядженням голови районної державної адміністрації.

2.2. Графік особистих прийомів доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному вебпорталі районної державної адміністрації та розміщується на інформаційному стенді біля приймальної голови районної

державної адміністрації.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації відповідає за оновлення графіку особистих прийомів на інформаційному стенді та своєчасне подання до відділу організаційної роботи інформації для розміщення на офіційному вебпорталі районної державної адміністрації.

2.3. Запис на прийом до керівництва райдержадміністрації здійснюється у відділі роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації у день прийому з 9.00 години та протягом здійснення прийому.

2.4. Під час запису на прийом працівник відділу роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон (якщо такий є), зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

У разі, коли на прийом зі спільним питанням записується група громадян, вищезазначена інформація у повному обсязі з'ясовується у контактної особи, яку самостійно визначають громадяни. У реєстраційно-контрольній картці відмічається кількість присутніх осіб, бажаючих побувати на особистому прийомі у керівника з цього ж питання.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються обставин звернення.

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.

2.5. 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.

2.6. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

повторне звернення до районної державної адміністрації 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”.

2.7. 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”.

2.8. 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 порушених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів районної державної адміністрації, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери її управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

2.9. 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.

2.10. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції районної державної адміністрації, 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.

2.11. У разі, якщо особистий прийом не може відбутися за графіком, з метою інформування заявників відповідна посадова особа не пізніше ніж за один робочий день до проведення особистого прийому повідомляє про це відділ роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації, з метою інформування заявників.

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

2.12. Після закінчення прийому посадова особа передає усі опрацьовані матеріали за результатами прийому, у тому числі реєстраційно-контрольні

картки з резолюціями та підписами відповідної посадової особи, що проводила прийом, у відділ роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації.

2.13. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації здійснює:

облік особистого прийому та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень;

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

2.14. Відповідь на письмове звернення, подане під час особистого прийому, готує виконавець, якому доручено його розгляд.

2.15. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль, шляхом накладання резолюції „До справи” на інформації про результати розгляду звернення.

2.16. Звернення, що були подані на прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються у відділ роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ виконавцями забороняється.

3. Організація і проведення особистого виїзного прийому громадян

3.1. Особисті виїзні прийоми громадян керівництвом райдержадміністрації проводяться за місцем проживання громадян, у приміщеннях адміністративних будинків відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням голови районної державної адміністрації.

3.2. Голова та заступники голови районної державної адміністрації проводять особистий виїзний прийом громадян у формі прямого спілкування з громадянами під час робочих поїздок до населених пунктів Ужгородського району, де громадяни особисто звертаються до голови чи заступників голови районної державної адміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями.

3.3. Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації не менше ніж за 2 робочих дня, де заплановано проведення особистого виїзного прийому громадян, доводять до відома голів територіальних громад інформацію про дату, час і місце проведення прийому, посадову особу, яка здійснюватиме прийом громадян.

3.4. Під час здійснення особистого виїзного прийому для оформлення картки особистого виїзного прийому 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.

3.5. Після проведення особистого виїзного прийому громадян відповідальні працівники районної державної адміністрації передають до відділу зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації картки особистого виїзного прийому для подальшого їх опрацювання.

3.6. Посадова особа під час виїзного прийому громадян 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 порушених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів районної державної адміністрації, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери її управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

3.7. 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.

3.8. 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 відділ роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації.

З метою оперативного інформування громадян про перенесення або відміну виїзного прийому відділ інформує про це голову відповідної територіальної громади.

3.9. 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.

3.10. 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 роботи зі зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації для

централізованого формування справи.

**Керівник апарату Ужгородської
районної державної адміністрації**

Руслана БОДНАРІЮК