

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказом ІДУЦЗ  
від “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ № \_\_\_

## **ПОРЯДОК**

### **організації та проведення особистого прийому громадян у Інституті державного управління у сфері цивільного захисту**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян начальником Інституту державного управління у сфері цивільного захисту (далі - Інститут) та його заступниками.
2. Посадові особи Інституту, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України "Про звернення громадян", Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Статутом Інституту, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.
3. Особистий прийом громадян начальником, заступниками начальника Інституту здійснюється у визначені дні та години згідно із графіками, що затверджуються наказами Інституту.
4. Графіки прийому громадян оприлюднюються у приймальні у місці, зручному для вільного огляду та публікуються на веб-сайті.
5. У разі відсутності начальника, заступників начальника Інституту особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.
6. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян: жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»; інваліди Великої Вітчизняної війни; Герої Соціалістичної Праці; Герої Радянського Союзу; Герої України.

7. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

8. За бажанням заявника може проводитися попередній запис на особистий прийом до начальника, заступників начальника Інституту за телефоном (044) 430-91-91 або при особистому зверненні громадянина до сектору документального забезпечення та архівної роботи.

9. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи орган державної влади, до компетенції яких належить вирішення питання, визначаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження). Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

10. Відповідальний працівник сектору документального забезпечення та архівної роботи складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів Інституту. Структурні підрозділи Інституту напередодні прийому надають до сектору документального забезпечення та архівної роботи службові записки про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян. Списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються напередодні прийому посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

11. У записі на особистий прийом та особистому прийомі може бути відмовлено у разі:

1) повторного звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже порушувалося ним перед Інститутом і було вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

3) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

12. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом та прийомі з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

13. Про відмову в записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення.

14. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження. Громадяни, визнані судом недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

15. 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).

16. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянину за його згодою надається усна або письмова відповідь.

17. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Інституту або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

18. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входить до компетенції Інституту, в строк не більше п'яти днів з дня реєстрації воно надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, в той самий строк воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

19. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності - особою, яка виконує її обов'язки.

20. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються особами, які здійснюють прийом до сектору документального забезпечення та архівної роботи для реєстрації відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція). Журнали обліку особистого прийому громадян ведуться за формою, встановленою додатком 4 до Інструкції.

21. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому керівництвом Інституту, здійснюється відповідальним працівником сектору документального забезпечення та архівної роботи.