

**Порядок  
організації та проведення особистого прийому громадян  
у департаменті соціального захисту населення  
Тернопільської обласної військової адміністрації**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті соціального захисту населення Тернопільської обласної військової адміністрації (далі – департамент), у тому числі особистого прийому громадян директором департаменту та заступниками директора департаменту.

2. Посадові особи, що здійснюють особистий прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 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.

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, крім тих, розгляд яких здійснюється в порядку адміністративної процедури.

**II. Основні засади щодо організації особистого прийому громадян**

1. Особистий прийом громадян у департаменті проводиться директором департаменту, його заступниками, керівниками структурних підрозділів та працівниками у дні та години, визначені Графіком прийому громадян (далі - графік).

2. Затверджує графік директор департаменту. У разі потреби, до графіку вносяться зміни відповідальним підрозділом за попереднім узгодженням із директором департаменту.

3. Інформація про порядок організації та проведення особистого прийому громадян і графік розміщуються на офіційному вебсайті департаменту та на інформаційних стендах.

4. При відсутності з поважних причин посадової особи, яка за встановленим графіком здійснює особистий прийом, за бажанням громадянина він може бути прийнятим керівником структурного підрозділу чи працівником, до компетенції якого входить вирішення порушеного питання.

5. У разі звернення громадян, поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, особистий прийом може бути припинений із одночасним зверненням до уповноважених органів відповідно до компетенції (за необхідності).

Під час спрацювання системи оповіщення населення за сигналом про повітряну тривогу чи іншу загрозу на території Тернопільської міської територіальної громади особистий прийом громадян припиняється.

6. Особистий прийом громадян у департаменті проводиться у приміщеннях та/або кабінетах, які та проходи до яких повинні відповідати вимогам, встановленим ДБН В.2.2-40:2018 «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення».

7. Під час введення на території України воєнного стану, з урахуванням реальної безпекової ситуації, дні та години особистого прийому можуть бути змінені чи перенесені або відбуватися в режимі онлайн та/або за телефонами.

### **III. Особливості організації особистого прийому громадян директором департаменту та його заступниками**

1. Особистий прийом директором департаменту проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому його заступниками, керівниками структурних підрозділів відповідно до компетенції.

2. Повторний прийом громадянина директором департаменту та його заступниками з питання, яке вже розглядалося ними, проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз'яснення.

3. Під час проведення особистого прийому громадян директором департаменту та його заступниками можуть бути присутні законні представники громадян, повноваження яких оформлено в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами і мають документи, що посвідчують особу та підтверджують повноваження.

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

4. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

У разі, якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може здійснити письмовий виклад змісту питань, оформлення звернення здійснюється посадовою особою до функціональних обов'язків якої віднесені питання організації роботи зі зверненнями громадян (далі – відповідальний працівник), із обов'язковим зазначенням у зверненні відповідної інформації та своїх імені та прізвища, посади, контактного телефону та надання копії звернення особі, яка його подала.

Усні та письмові звернення громадян на особистому прийомі реєструються у Журналі особистого прийому громадян посадовими особами,

що його проводять, та на реєстраційно-контрольних картках відповідальним працівником.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянина повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Письмова відповідь на звернення, подане під час особистого прийому директором департаменту чи його заступниками, надається за підписом тієї посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності – особою, яка виконує її обов'язки.

5. Звернення громадян, подані на особистому прийомі, та документи, пов'язані з їх розглядом, зберігаються упродовж строку, визначеного Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, та номенклатурою справ.

6. На вимогу чи прохання громадянина здійснюється попередній запис на особистий прийом до директора департаменту та його заступників відповідальним працівником, не пізніше ніж за п'ять робочих днів до дати прийому.

Під час попереднього запису з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина; зміст порушеного питання; до яких посадових осіб він звертався і яке було прийняте рішення; визначається посадова особа, до компетенції якої належить розв'язання питання, що порушується, вивчаються документи, інші матеріали, які подаються громадянином для обґрунтування свого звернення.

Відповідальний працівник формує списки громадян, які включені до попереднього запису, і подає зазначені списки директору департаменту або його заступникам відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за чотири робочі дні до прийому.

Керівники структурних підрозділів з питань, що належать до їх компетенції, готують відповідні матеріали за зверненнями громадян, які записані на особистий прийом до директора департаменту або його заступників.

За два робочі дні до проведення особистого прийому керівники структурних підрозділів подають підготовлені матеріали відповідальному працівнику для інформування директора департаменту або його заступників відповідно до розподілу обов'язків.

7. У записі на особистий прийом відмовляється з підстав та у спосіб, що передбачені статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

Забороняється відмова в записі на особистий прийом через політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність,

незнання державної мови. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

У записі на особистий прийом може бути відмовлено коли порушене питання вже розглядалося у департаменті та було вирішено по суті, або якщо щодо заяви чи скарги передбачений інший порядок розгляду та/або визначені процедури.

Про відмову у записі та її причини громадянинові надаються відповідні роз'яснення відповідальним працівником.

8. Першочергово проводиться прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Учасників бойових дій, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

9. У разі відсутності директора департаменту, заступників директора департаменту особистий прийом громадян проводять уповноважені ними посадові особи.