



УКРАЇНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

від 16.12.2019

м.Івано-Франківськ

№ 664

**Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Івано-Франківської обласної державної адміністрації**

З метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів державної влади, відповідно до ст. 22 Закону України “Про звернення громадян” та Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, керуючись Законом України “Про місцеві державні адміністрації”:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Івано-Франківської обласної державної адміністрації (додається).

2. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (Л. Балкова):

забезпечити належний рівень організації та проведення особистого прийому громадян в Івано-Франківській облдержадміністрації та координацію роботи щодо організації та проведення особистих виїзних прийомів громадян керівництвом облдержадміністрації за місцем їх проживання;

оприлюднити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Івано-Франківської обласної державної адміністрації на офіційному вебсайті облдержадміністрації.

3. Вважати таким, що втратило чинність, розпорядження облдержадміністрації від 16.08.2010 року № 521 “Про затвердження положення про організацію усного прийому громадян з особистих питань в обласній державній адміністрації”.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Р. Маланія.

**Голова обласної державної адміністрації**

**Денис Шмигаль**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**розпорядження**  
**облдержадміністрації**  
від 16.12.2019 № 664

**ПОРЯДОК**  
**організації та проведення особистого прийому громадян**  
**керівництвом Івано-Франківської**  
**обласної державної адміністрації**

**I. Загальні положення**

1.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Івано-Франківської обласної державної адміністрації (далі – Порядок) визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян, у тому числі особистого виїзного прийому громадян, головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Івано-Франківської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрація).

1.2. Посадові особи, які здійснюють прийом громадян, керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 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.

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

2.1. Особистий прийом громадян в облдержадміністрації проводять голова, перший заступник, заступники голови, керівник апарату облдержадміністрації відповідно до розподілу функціональних обов'язків з питань, вирішення яких належить до повноважень облдержадміністрації.

2.2. Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації здійснюється в приміщенні адміністративного будинку облдержадміністрації, що знаходиться за адресою: м. Івано-Франківськ, вул. Грушевського, 21, відповідно до графіка, що затверджується розпорядженням облдержадміністрації.

2.3. Графік та Порядок проведення особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації розміщується на відповідних вебсторінках офіційних вебпорталів облдержадміністрації, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Івано-Франківської області у мережі Інтернет та на спеціальних інформаційних стендах, розміщених у приміщеннях адміністративних будинків

облдержадміністрації, райдержадміністрацій, органів місцевого самоврядування області у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

2.4. Особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації здійснюється за попереднім записом, який проводиться працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації (далі – відділ) на I поверсі адміністративного будинку облдержадміністрації у кабінетах 101, 102, 103, 105.

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

Вхід до відділу вільний і не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.

2.5. Попередній запис на особистий прийом до голови облдержадміністрації проводиться працівниками відділу не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня проведення прийому.

Попередній запис на особистий прийом громадян 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 або керівником апарату облдержадміністрації відповідно до функціональних повноважень, з урахуванням їх інформації щодо шляхів вирішення питання.

2.6. Попередній запис на особистий прийом громадян до першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації проводиться працівниками відділу за день до початку особистого прийому або в день особистого прийому, не пізніше ніж за годину до його початку.

2.7. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації з'ясовується наступна 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.

За результатами отриманої інформації заповнюється картка особистого прийому встановленого зразка (додаток 1).

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 заявник під час спілкування з працівником відділу використовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз та дискредитації органів влади, їх посадових осіб, працівник відділу має право припинити спілкування з ним, а запис на прийом визнається таким, що не відбувся.

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

2.9. Запису на особистий прийом громадян керівництвом облдержадміністрації не підлягають громадяни:

- стосовно яких прийнято рішення про припинення розгляду звернень (ст. 8 Закону України «Про звернення громадян»);

- при повторному зверненні з одного і того ж питання, якщо це питання, в межах повноважень облдержадміністрації, вирішено по суті (вирішено позитивно або на нього надано аргументоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства).

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

2.11. З метою якісного проведення особистого прийому громадян та з урахуванням часу проведення особистого прийому, кількість осіб, які потраплять на прийом, визначає посадова особа, яка здійснює особистий прийом громадян.

2.12 Працівники відділу інформують громадянина (його представника), записаного на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації, про дату, час та місце проведення особистого прийому.

2.13. Особистий прийом громадян проводиться в порядку черговості. У першочерговому порядку здійснюється прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

2.14. За дорученням керівництва облдержадміністрації до участі в особистому прийомі громадян можуть залучатися, у разі необхідності, керівники структурних підрозділів облдержадміністрації, її апарату, керівники обласних організацій, установ.

2.15. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають підтверджуючі документи.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається (за винятком колективних звернень).

Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджується із посадовою особою, яка проводить особистий прийом.

2.16. У разі відсутності голови, першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації у день проведення особистого прийому (відпустки, відрядження, тимчасова непрацездатність тощо), прийом переноситься на іншу, визначену посадовою особою дату, або на наступний особистий прийом відповідно до затвердженого графіка, про що повідомляється громадян.

2.17. Якщо питання, порушені заявником, неможливо вирішити безпосередньо на особистому прийомі, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

2.18. 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, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348.

### **III. Організація і проведення особистого виїзного прийому громадян**

3.1. Особисті виїзні прийоми громадян керівництвом облдержадміністрації проводяться за місцем проживання громадян, в приміщеннях адміністративних будинків районних державних адміністрацій та міських рад міст обласного значення відповідно до графіка, затвердженого розпорядженням облдержадміністрації.

3.2. Голова облдержадміністрації 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, органи місцевого самоврядування, де заплановано проведення особистого виїзного прийому громадян, доводять до відома населення району, міста інформацію про дату, місце і час проведення прийому, вживають заходів щодо створення відповідних умов та організації його проведення.

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

3.5. До 13.00 год. дня, що передує особистому виїзному прийому громадян керівництвом облдержадміністрації, до відділу передається список громадян, які записалися на прийом, або інформація про відсутність запису.

3.6. На наступний день після проведення особистого виїзного прийому громадян головні спеціалісти відділу забезпечення діяльності керівництва

апарату облдержадміністрації 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 наступна 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.

За результатами отриманої інформації заповнюється картка особистого виїзного прийому встановленого зразка (додаток 2).

3.8. Якщо вирішити порушене громадянином питання безпосередньо під час особистого виїзного прийому неможливо, воно розглядається в порядку, передбаченому законодавством для письмових звернень.

3.9. Звернення громадян на особистому виїзному прийомі реєструються 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 14.04.1997 року № 348.

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян апарату  
облдержадміністрації**

 — **Людмила Балкова**

**Додаток 1**  
**до Порядку організації та проведення**  
**особистого прийому громадян**  
**керівництвом Івано-Франківської**  
**обласної державної адміністрації**

**Івано-Франківська обласна державна адміністрація**  
**КАРТКА**  
**особистого прийому громадян**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ р.

На прийомі у \_\_\_\_\_

Заявник \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Категорія \_\_\_\_\_

Район, місто  
обласного значення \_\_\_\_\_

Населений пункт,  
вулиця \_\_\_\_\_

Питання \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюція \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Додаток 2**  
**до Порядку організації та проведення**  
**особистого прийому громадян**  
**керівництвом Івано-Франківської**  
**обласної державної адміністрації**

**Івано-Франківська обласна державна адміністрація**  
**КАРТКА**  
**особистого виїзного прийому громадян**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ р.

На прийомі у \_\_\_\_\_

Заявник \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Категорія \_\_\_\_\_

Район, місто  
обласного значення \_\_\_\_\_

Населений пункт,  
вулиця \_\_\_\_\_

Питання \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Резолюція \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_