

4. Розпорядження набирає чинності після державної реєстрації у Західному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Чернівецької обласної державної адміністрації Юрія Грегоряка.

**Голова обласної
державної адміністрації**

Руслан ЗАПАРАНЮК

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого виїзного прийому громадян
посадовими особами Чернівецької обласної державної адміністрації

6. Загальні положення

1. Порядок організації та проведення особистого виїзного прийому громадян посадовими особами Чернівецької обласної державної адміністрації (далі - Порядок) регламентує питання організації та проведення особистого виїзного прийому громадян посадовими особами Чернівецької обласної державної адміністрації.

2. Особисті виїзні прийоми громадян посадовими особами Чернівецької обласної державної адміністрації (далі – Облдержадміністрація) проводяться в районних державних адміністраціях (далі – Райдержадміністрація); в окремих випадках – на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, де можливе виникнення напруженої соціально-політичної ситуації.

3. Посадові особи, які здійснюють особистий виїзний прийом громадян, керуються статтею 40 Конституції 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.

4. Організація особистого виїзного прийому громадян посадовими особами Облдержадміністрації забезпечується помічниками цих посадових осіб, відділом роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату обласної державної адміністрації (далі – Відділ) спільно з працівниками Райдержадміністрацій, на території районів яких здійснюється особистий виїзний прийом громадян.

5. Відділ кожні півроку до 15 числа місяця, що передує звітному, розробляє та подає на затвердження графік проведення виїзного прийому громадян протягом наступних шести місяців посадовими особами Облдержадміністрації.

6. Інформація про порядок особистих виїзних прийомів громадян посадовими особами Чернівецької обласної державної адміністрації розміщується на вебсайті Облдержадміністрації.

7. Запис громадян на особистий виїзний прийом

1. Особистий виїзний прийом громадян головою Облдержадміністрації або першим заступником, заступниками та керівником апарату Облдержадміністрації здійснюється за попереднім записом.

2. Оприлюднення інформації про дату та час особистого виїзного прийому громадян, а також попередній запис громадян на особистий прийом проводиться працівниками тих Райдержадміністрацій, на території районів яких здійснюється особистий виїзний прийом.

3. Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується інформація (прізвище, ім'я, по батькові, посада, адреса, місце роботи, рік народження, засіб зв'язку, питання, з яким звертається громадянин, наявність попередніх звернень), яка вноситься до реєстраційно-контрольної картки особистого виїзного прийому громадян (згідно з додатком) та визначається порядковий номер запису. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосується його звернення.

4. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося посадовими особами Облдержадміністрації, проводиться у разі, якщо це питання не було вирішено по суті. Запис таких громадян здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». У правому верхньому кутку карти обліку особистого прийому громадян працівником, відповідальним за прийом, ставиться відмітка «ВДРУГЕ».

8. Організація та проведення особистого виїзного прийому громадян

1. Особистий виїзний прийом громадян проводиться від імені Чернівецької обласної державної адміністрації.

2. Прийом Героїв України, учасників антитерористичної операції (Операція об'єднаних сил) та членів їх сімей, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», ветеранів праці, осіб з інвалідністю, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, ветеранів війни проводиться першочергово.

3. В особистих виїзних прийомах громадян можуть брати участь представники заявника, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають в родинних або юридично значущих відносинах з громадянами, що звернулися на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

4. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

5. Посадова особа, яка здійснює прийом громадян, повинна забезпечити особливо уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються Герої України, учасники антитерористичної операції (Операція об'єднаних сил) та члени їх сімей, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», ветерани праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері, інваліди Великої Вітчизняної війни, Герої Радянського Союзу, Герої Соціалістичної Праці, ветерани війни та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

6. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених громадянами, посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду керівників структурних підрозділів Облдержадміністрації, керівників підприємств, організацій, установ області, а також представників органів місцевого самоврядування, прокуратури, юстиції, правоохоронних органів відповідно до чинного законодавства.

7. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості, вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне із таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги з посиланням на законодавство, повідомивши заявника про мотив відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмову заяву або скаргу (за потреби додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час виїзного особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

8. Подана громадянином на особистому виїзному прийомі письмова заява розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

9. Результати здійснення особистого виїзного прийому громадян

1. Картка особистого прийому та оригінал звернення громадянина після проведення особистого виїзного прийому передається до Відділу.

2. Копію картки особистого прийому громадян працівники Відділу передають виконавцям відповідно до доручення, наданого під час особистого прийому.

3. Посадові особи, яким доручено звернення, забезпечують об'єктивне, всебічне і своєчасне виконання наданих доручень (рішень, резолюцій).

4. Контроль за виконанням доручень (рішень, резолюцій), наданих під час особистого виїзного прийому громадян, здійснюється помічниками посадових осіб, що проводили особистий прийом та Відділом.

5. Інформація про хід виконання доручення, наданого на особистому виїзному прийомі, протягом встановленого терміну та остаточні висновки за результатами його розгляду (копії відповідей, рішень тощо) в обов'язковому порядку надаються виконавцями до Відділу. Вказана інформація надається не пізніше наступного дня від дня надання відповіді громадянину. На підставі отриманих матеріалів (відповідей заявнику) від виконавців працівники Відділу знімають картку особистого прийому з контролю, якщо доручення виконано та формують матеріали у справу.

6. 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, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

7. Працівники Відділу спільно з помічниками посадових осіб кожні півроку проводять аналіз розгляду звернень громадян на особистих виїзних прийомах та подають узагальнений звіт голові Облдержадміністрації.

**Керівник апарату
Чернівецької обласної
державної адміністрації**

Юрій ГРЕГОРЯК