

ПОРЯДОК
проведення особистого прийому громадян
в Головному територіальному управлінні юстиції у Кіровоградській області

1. Порядок проведення особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції у Кіровоградській області (далі – Порядок) регулює питання проведення особистого прийому громадян посадовими особами Головного територіального управління юстиції у Кіровоградській області (далі – Головне управління).

2. Посадові особи Головного управління області, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», 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», Положенням про Міністерство юстиції України, затвердженим Указом Президента України від 06 квітня 2011 року № 395, іншими нормативно-правовими актами.

3. Особистий прийом громадян начальником, заступниками начальника, начальником управління державної виконавчої служби та начальником реєстраційної служби Головного управління здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

4. У разі відсутності начальника, заступника начальника, начальника управління державної виконавчої служби та начальника реєстраційної служби Головного управління, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

5. Прийом громадян іншими посадовими особами Головного управління здійснюється у визначені дні та години згідно з графіком, затвердженим начальником управління юстиції.

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. Особистий прийом громадян керівництвом Головного управління проводиться в Приймальні зі звернень громадян (далі – Приймальня) за адресою: м. Кіровоград, вул. Дворцова, 6/7 каб.111, тел. 35-66-50. Вхід до Приймальні – вільний.

9. Попередній (не пізніше 7 днів до дня прийому) запис на прийом до керівництва Головного управління юстиції здійснюється його відповідальними особами за вище

вказаною адресою (кабінети 111 та 200). Попередній запис може здійснюватись за телефонами: 35-66-30 та 35-66-50.

10. 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 державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції яких належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження) та пропонується можлива дата та час проведення прийому.

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

11. Списки громадян, які попередньо записані на особистий прийом до керівництва Головного управління юстиції, відділ організаційної роботи та звернень громадян управління кадрової та організаційної роботи подає для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів Головного управління відповідно до їх компетенції за 7 днів до прийому. Вивчені та відпрацьовані списки (не пізніше ніж за 2 дні до прийому) подаються структурними підрозділами до відповідальної особи відділу організаційної роботи, яка в свою чергу подає їх посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

12. У записі на особистий прийом може бути відмовлено на таких підставах:

12.1. Повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже надавалося ним у Головному управлінні до розгляду та опрацювання й було вирішено по суті.

12.2. Звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян".

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

12.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

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

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/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

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 в 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 апарату Головного управління, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

18. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до компетенції Головного управління, 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, що подано під час особистого прийому начальником, заступниками начальника, начальником управління державної виконавчої служби та начальником реєстраційної служби Головного управління, а також прийом громадян іншими посадовими особами структурних підрозділів Головного управління юстиції, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності останньої – особою, яка за наказом Головного управління виконує її обов'язки.

20. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються до відділу організаційної роботи та звернень громадян управління кадрової та організаційної 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 14.04.1997 N 348.

Журнальний облік особистого прийому в Головному управлінні ведеться визначеними відповідальними особами, форма наведена в додатку 2 до Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, в установах та організаціях, що належать до сфери його управління, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 18.03.2004 N 26/5, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 18.03.2004 за N 342/8941.

У тих випадках, коли для вирішення поставлених питань необхідно провести спеціальну перевірку, одержати додаткові матеріали або вжити інших заходів, громадянам пропонується залишити письмове звернення або відповідальною особою відділу організаційної роботи та звернень громадян заповнюється картка особистого прийому (додаток 3 вищезазначеної інструкції).

21. Облік громадян, які звернулись на прийом та контроль за дотриманням термінів виконання рішень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється визначеною відповідальною особою.

22. Облік громадян, яких особисто приймають начальник управління державної виконавчої служби та начальник реєстраційної служби та посадові особи у структурних підрозділах Головного управління, та контроль за дотриманням строків розгляду їх звернень здійснюються працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства у відповідному структурному підрозділі Головного управління.

**Завідувач сектору організаційної роботи,
документування та контролю
Головного територіального управління юстиції
у Кіровоградській області**

Л.І.Полтавець