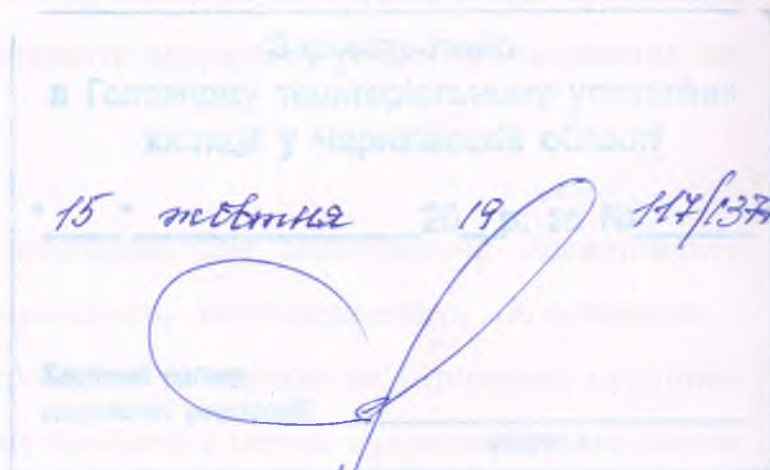


ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ директора Департаменту  
економічного розвитку

Чернігівської обласної  
державної адміністрації

від 07.10.2019 № 24



## ПОРЯДОК

**організації та проведення особистого прийому, розгляду звернень громадян  
у Департаменті економічного розвитку  
Чернігівської обласної державної адміністрації**

### 1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає процедуру розгляду звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, поданих на особистому прийомі, основні вимоги до організації та проведення прийому громадян у Департаменті економічного розвитку Чернігівської обласної державної адміністрації (далі – Департамент).

1.2. Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Указу 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».

1.3. Розгляд звернень громадян, запитів на публічну інформацію та проведення особистого прийому громадян у Департаменті є складовою механізмом реалізації прав громадян на внесення до органів влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.

1.4. Реалізація визначених законодавством повноважень Департаменту передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації, поданих на особистому прийомі, з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

1.5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації, поданих на особистому прийомі, з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення тощо.

## **2. Організація особистого прийому громадян**

2.1. Особистий прийом громадян проводиться директором Департаменту та заступниками директора у робочих кабінетах за адресою: вул. Шевченка, буд 7, м. Чернігів, 14000, відповідно до Графіку особистого прийому громадян у Департаменті, що затверджується наказом директора Департаменту.

2.2. Інформація про порядок та графік особистого прийому громадян директором, заступниками директора розміщується на офіційному веб-сайті Департаменту та у вестибюлі на першому поверсі Департаменту в доступному для вільного огляду місці.

2.3. За відсутності посадових осіб, які здійснюють прийом громадян відповідно до встановленого порядку, прийом проводять посадові особи, на яких покладено виконання їхніх обов'язків.

2.4. Особистий прийом громадян проводиться в день звернення заявника без попереднього запису.

2.5. Особистий прийом громадян, які мають встановлені законодавством пільги, проводиться першочергово.

2.6. Облік особистого прийому громадян ведеться у спеціально заведеному для цього журналі. Ведення обліку особистого прийому громадян здійснюється безпосередніми виконавцями.

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 форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

Запити на отримання публічної інформації, подані на особистому прийомі, реєструються в окремому реєстраційному журналі відповідальною за цей напрям роботи особою.

2.7. Посадові особи Департаменту, які проводять особистий прийом громадян, у своїй роботі керуються вимогами Конституції України, Законів

України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

2.8. Під час особистого прийому громадян з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина чи місце роботи, суть питання, з яким він звертається, вивчаються документи та інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

З'ясування інших відомостей про особу громадянина (його представника), одержання іншої інформації, яка не стосується змісту порушених питань, не допускається.

2.9. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені у встановленому законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами.

Громадяни мають право звертатися українською чи іншою мовою, прийнятною для обох сторін.

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

2.10. Повторний прийом громадян з питань, які розглядались керівництвом Департаменту, здійснюється у тому випадку, коли питання, порушене в попередньому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

У разі повторного звернення громадянина розглядаються попередні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

2.11. Усні звернення розглядаються директором Департаменту, його заступниками під час особистого прийому громадян.

2.12. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється усно у ході особистого прийому або письмово (за його бажанням). Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмового звернення. Подана громадянином на особистому прийомі заява розглядається в порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

### **3. Розгляд звернень громадян, поданих на особистому прийомі**

3.1. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне). У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та зміст питання, що розглядається. Письмове звернення має бути надруковане або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

3.2. Письмові звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

3.3. Якщо в місячний термін вирішити питання неможливо, то керівництвом Департаменту встановлюється необхідний термін для його вирішення, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін

вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

3.4. У разі, коли розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Департаменту, посадова особа, яка веде прийом, пояснює громадянину до якої установи, організації чи підприємства необхідно звернутися для його вирішення.

Начальник відділу кадрової, мобілізаційної  
роботи, діловодства та зв'язків з громадськістю  
Департаменту економічного розвитку  
Чернігівської обласної державної адміністрації

 Олена БРЕДЮК