

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядженням голови обласної
державної адміністрації
від "16" серпня 2010 року № 521

*із змінами, відповідно до
розпорядження голови обласної
державної адміністрації
від 10 грудня 2010р. № 851*

ПОЛОЖЕННЯ про організацію усного прийому громадян з особистих питань в обласній державній адміністрації

I Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні положення щодо організації та проведення усного прийому громадян з особистих питань в обласній державній адміністрації.

1.2. Усний прийом громадян з особистих питань в обласній державній адміністрації здійснюється відповідно до вимог ст. 40 Конституції України, законів України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР "Про звернення громадян" та від 09.04.1999 року № 586-XIV "Про місцеві державні адміністрації", Указу Президента України від 7 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", регламенту обласної державної адміністрації, затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 28 листопада 2007 року № 652, інших нормативних актів облдержадміністрації.

1.3. Усний прийом громадян з особистих питань в облдержадміністрації проводиться в приміщенні адміністративного будинку облдержадміністрації та здійснюється відповідно до графіка, що затверджується відповідним розпорядженням голови облдержадміністрації.

1.4. Вхід громадян до адміністративного будинку облдержадміністрації на усний прийом є вільним і не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.

1.5. Особистий прийом громадян головою облдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови здійснюється за попереднім записом.

1.6. Усний прийом громадян з особистих питань проводиться головою, першим заступником голови, заступниками голови облдержадміністрації виключно по питаннях, що відносяться до їх функціональних повноважень, затверджених розпорядженням голови облдержадміністрації від 14.05.2010р. №259 "Про функціональні повноваження голови, першого заступника,

заступників голови та заступника голови - керівника апарату обласної державної адміністрації".

1.7. Організацію усного прийому громадян з особистих питань здійснюють посадові особи відділу роботи із зверненнями громадян та помічники голови, першого заступника та заступників голови облдержадміністрації відповідно до розподілу обов'язків.

1.8. До участі у проведенні усного прийому громадян з особистих питань керівництвом облдержадміністрації можуть залучатися керівники (працівники) відділів та управлінь облдержадміністрації, обласних установ та організацій.

1.9. Проведення особистого прийому громадян керівниками відділів, управлінь, інших структурних підрозділів облдержадміністрації здійснюється у визначені дні та години, відповідно до графіка та в порядку, визначеному керівниками цих підрозділів.

1.10. Інформація про графік та порядок усного прийому громадян з особистих питань керівництвом обласної державної адміністрації публікуються на офіційному веб-сайті облдержадміністрації і розміщуються у фойє приймальні відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації.

II Запис на усний прийом громадян з особистих питань

2.1. Попередній запис на усний прийом з особистих питань проводиться відповідальним працівником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації до голови облдержадміністрації за 3-4 дні до календарної дати прийому, а до першого заступника і заступників голови облдержадміністрації – у день прийому з 8.30 год. по телефону, або особисто.

2.2. Під час попереднього запису громадян на усний прийом з особистих питань відповідальним працівником з'ясовується прізвище, ім'я та по батькові громадянина, місце проживання, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином особисто для обґрунтування свого звернення, заповнюється картка особистого прийому встановленого зразка.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не відносяться до змісту звернення.

Якщо громадянин звертається не особисто, а через уповноважену ним особу, ці повноваження повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані цією особою.

2.3. Запис на усний прийом з особистих питань головою, першим заступником голови, заступниками голови облдержадміністрації провадиться з питань, що відносяться до їх функціональних повноважень.

2.4. Запису на особистий прийом не підлягають громадяни:

визнані судом недієздатними при наявності такої інформації у відділі роботи із зверненнями громадян (стаття 8 Закону України "Про звернення

громадян”);

стосовно яких прийнято рішення про припинення розгляду звернень (стаття 8 Закону України ”Про звернення громадян”);

які оскаржують рішення загальних зборів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності тощо, судів а також рішення вищих державних органів (стаття 16 Закону України ”Про звернення громадян”);

звернення яких знаходяться в стадії розгляду і остаточне рішення по них ще не прийнято;

при повторному зверненні одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також із зверненнями, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України "Про звернення громадян".

У разі виникнення непорозумінь із заявником відповідальний працівник свої подальші дії погоджує з начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

2.5. У разі повторного звернення громадянина на особистий прийом відповідальним працівником відділу вивчаються архівні матеріали з порушеного питання та готується їх підбірка.

2.6. Список громадян на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації із зазначенням прізвища, ім'я по батькові, змісту порушуваних питань може подаватися на вимогу керівництву облдержадміністрації начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації в день прийому.

III. Розгляд звернень на усному прийомі громадян з особистих питань

3.1. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує:

позачерговий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, громадян з обмеженими фізичними можливостями та громадян, які прибули на прийом з віддалених районів області та жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати – героїня";

інформування осіб, які записалися на особистий прийом, про перенесення з поважних причин часу чи дня прийому громадян керівництвом обласної державної адміністрації.

3.2. Посадова особа під час особистого усного прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право, за результатами розгляду, прийняти одне з наступних рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і термін виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмову заяву або скаргу (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому та подальший порядок і термін розгляду його звернення.

3.3. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні як їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, так і особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами (за бажанням останніх).

3.4. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань, може залучити до їх з'ясування працівників відповідних структурних підрозділів облдержадміністрації або одержати від них матеріали та потрібну інформацію, що необхідні для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина.

3.5. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом допускаються виключно за участі їхніх законних представників.

3.6. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень.

Про результати розгляду звернення заявник повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

3.7. Діловодство за зверненнями громадян на особистому прийомі проводиться відповідно до "Інструкції з діловодства в апараті Івано-Франківської облдержадміністрації", затвердженої розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 26 листопада 2008 року № 783.

**Відділ роботи
із зверненнями громадян**