

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян у
Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні Держпродспоживслужби в м. Києві (далі — Головне управління) з питань, що належать до його компетенції.

2. Посадові особи Головного управління, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом 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», постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження 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, у медіа», Порядком організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затвердженим наказом Міністерства аграрної політики та продовольства України від 14.02.2018 № 70, іншими нормативно-правовими актами, що врегульовують порядок прийому та розгляду звернень громадян, та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян начальником Головного управління, його першим заступником, заступником (далі - керівництво Головного управління) проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом Головного управління, який розміщується на офіційному вебсайті.

4. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

- Герої України;
- Герої Радянського Союзу;
- Герої Соціалістичної Праці;
- особи з інвалідністю внаслідок війни.

5. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері, військовослужбовці та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

6. Попередній запис (не пізніше ніж за сім днів до дня прийому) на особистий прийом до керівництва Головного управління здійснює провідний фахівець Відділу документального обігу Управління організаційного та інформаційного забезпечення, за адресою: вул. Волинська, 12 м. Київ, або за телефоном - (044) 245-77-98, щодня (крім святкових та вихідних днів), відповідно до затвердженого графіку роботи.

Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі, форму якого наведено в

додатку до цього Порядку.

7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, адреса місця проживання громадянина, короткий зміст порушеного питання, доводиться до відома громадянина посада та прізвище, ім'я, по батькові керівника Головного управління, який безпосередньо буде проводити прийом (начальник Головного управління, його перший заступник або заступник, згідно з розподілом обов'язків), а також погоджується дата прийому.

Під час попереднього запису на особистий прийом заявника має бути попереджено про обробку його персональних даних.

8. У записі на особистий прийом до керівництва Головного управління може бути відмовлено з таких підстав:

- 1) звернення з приводу оскарження рішення подане з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- 2) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому законодавством).

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

У разі відмови в записі відповідальна особа надає роз'яснення щодо причин відмови.

10. Запис громадян на особистий прийом до керівництва Головного управління проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після розгляду його письмового звернення у відповідних структурних підрозділах Головного управління.

11. Відділ розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації, у разі попереднього звернення громадянина до Головного управління, в п'ятиденний строк надає відповідному керівнику, який безпосередньо буде проводити особистий прийом, для ознайомлення всі матеріали попереднього звернення (заяви, пропозиції або скарги), з відповідними додатками (за наявності) та відповіді Головного управління.

За необхідності, до матеріалів звернення додаються додаткові матеріали, надані відповідними структурними підрозділами Головного управління, які проводили розгляд попереднього звернення громадянина, зокрема єдина справа розпорядчих документів, що приймається під час здійснення заходів державного нагляду (контролю) тощо.

12. Керівництво Головного управління (начальник Головного управління, його перший заступник, заступник) під час проведення особистого прийому громадян розглядає питання по суті викладених питань, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

13. 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 розгляду громадянину, за його згодою, надається усна або письмова інформація.

14. Для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду інших працівників Головного управління, установ та організацій, що належать до сфери управління

Держпродспоживслужби та розташовані на території м. Києва підпорядкованих Головному управлінню.

15. Відповіді на звернення, подані під час особистого прийому громадян, надаються за підписом начальника Головного управління, його першого заступника або заступника, згідно з розподілом обов'язків.

16. Письмові та усні звернення (заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються до Відділу розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації, для організації роботи щодо їх розгляду та інформування заявників, в установленому порядку.

17. Контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються Відділом розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації.