



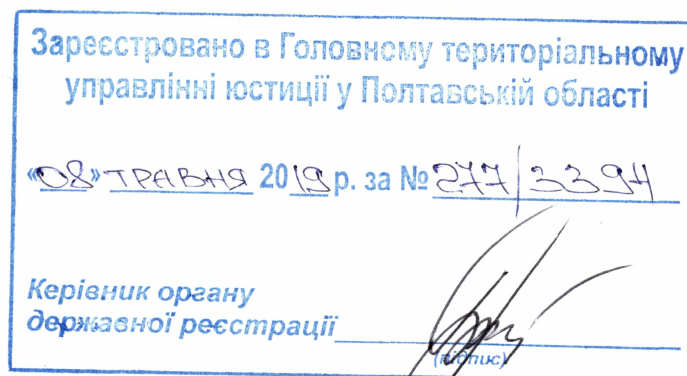
ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

Н А К А З
м. Полтава

24.04.2019

№ 45

Про затвердження порядку проведення особистого та виїзного прийомів громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації



Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Указу 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» та з метою належної організації використання громадянами права на звернення під час особистого та виїзного прийомів громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення особистого прийому громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації, що додається.

2. Затвердити Порядок проведення виїзного прийому громадян директором, першим заступником та заступниками директора Департаменту соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації, що додається.

3. Начальнику відділу правового забезпечення та у справах внутрішньо переміщених осіб управління соціально – правових відносин Департаменту (Кармазін-Денисенко Л.О.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Полтавській області та забезпечити після реєстрації оприлюднення цього наказу.

4. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Департаменту праці та соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації від 20 травня 2013 року №51, зареєстрований в Головному управлінні юстиції у Полтавській області 31 травня 2013 року за №37/1973, 38/1974.

5. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного оприлюднення.

6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор Департаменту

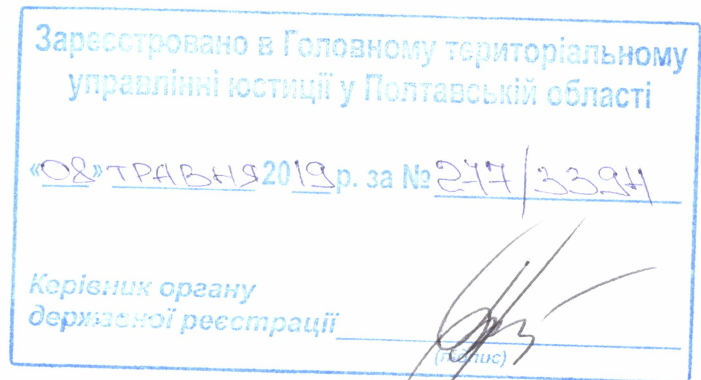


Л.В. Корнієнко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту соціального захисту населення Полтавської облдержадміністрації

24 квітня 2019 року № 45



ПОРЯДОК

проведення особистого прийому громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації

1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації та проведення особистого прийому громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту населення Полтавської обласної державної адміністрації (далі – *Департамент*).

2. Основними завданнями директора, першого заступника директора та заступників директора Департаменту, які здійснюють прийом громадян, є:
реалізація положень Закону України «Про звернення громадян» та інших законів, указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення;
сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Департаменту, відповідно до чинного законодавства.

3. Особистий прийом громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту здійснюється у визначені дні та години згідно із графіком, що затверджуються окремим наказом Департаменту. Графік прийому громадян розміщується на стенді у приміщенні Департаменту та на офіційному веб-сайті Департаменту.

Вхід громадян до приймальні Департаменту вільний і не потребує оформлення перепустки чи пред'явлення документів, що посвідчують особу.

4. Особистий прийом директора, першого заступника директора та заступників директора Департаменту проводиться без попереднього запису.

5. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» проводиться першочергово.

6. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

7. Громадяни особисто повідомляють в усній чи письмовій формі відповідальному працівнику своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), надають документи та інші матеріали, що необхідні для обґрунтування свого звернення.

Відповідальна за звернення громадян посадова особа вносить відповідні записи до журналу особистого прийому громадян директора, першого заступника директора чи заступників директора Департаменту.

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 мають бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані особисто уповноваженою особою.

8. У разі повторного звернення громадянина на особистий прийом відповідальним працівником Департаменту вивчаються наявні матеріали з порушеного питання та здійснюється підбір матеріалів. Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або надано заявнику аргументоване роз'яснення згідно з чинним законодавством.

9. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значимих відносинах з особами, що звернулись на особистому прийомі, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

10. Особистий прийом іноземних громадян або осіб без громадянства здійснюється у загальному порядку, при потребі – за участю перекладача.

Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

11. Директор, перший заступник директора чи заступники директора Департаменту, здійснюючи особистий прийом, для забезпечення

кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань, можуть залучити до їх з'ясування працівників відповідних структурних підрозділів Департаменту або одержати від них матеріали чи потрібну інформацію, що необхідні для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина.

12. Директор, перший заступник директора та заступники директора Департаменту під час прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

За відсутності директора, прийом здійснює посадова особа, яка призначена виконувати його обов'язки.

13. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмового звернення.

Подане на особистому прийомі письмове звернення розглядається у порядку встановленому чинним законодавством. Про результати розгляду такого звернення громадянину, на його бажання, надається усна або письмова відповідь.

Письмова відповідь направляється поштою або за допомогою мережі Інтернет за підписом директора або першого заступника директора чи заступників директора Департаменту, який здійснював особистий прийом, у разі його відсутності – особою, яка виконує його обов'язки.

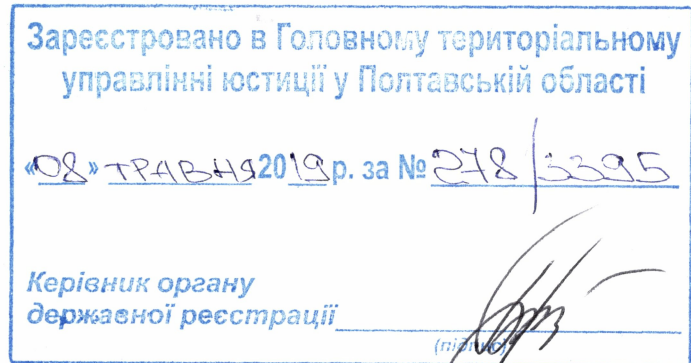
14. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Департаменту, директор, перший заступник директора чи заступники директора Департаменту пояснюють громадянину, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, по можливості сприяють в цьому (дають адресу, номер телефону).

15. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому директором, першим заступником директора чи заступниками директора Департаменту, здійснюється відповідальною особою за роботою зі зверненнями громадян.

Начальник управління кадрової
роботи та у справах соціального
захисту населення від наслідків
Чорнобильської катастрофи

В. М. Болота

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Департаменту
соціального захисту населення
облдержадміністрації
24 квітня 2019 року № 45



ПОРЯДОК

проведення виїзного прийому громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту Полтавської обласної державної адміністрації

1. Цей Порядок визначає основні вимоги щодо організації та проведення виїзного прийому громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту соціального захисту Полтавської обласної державної адміністрації (далі – Департамент).

2. Основними завданнями директора, першого заступника директора та заступників директора Департаменту, які здійснюють прийом громадян, є:

реалізація положень Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» та інших законів, указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення;

сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Департаменту, відповідно до чинного законодавства.

3. Виїзний прийом громадян директором, першим заступником директора та заступниками директора Департаменту проводиться відповідно до розроблених графіків у визначені дні в приміщеннях установ соціального захисту населення області, про що громадяни заздалегідь (за 2-3 дні до його проведення) повідомляються на офіційному веб-сайті Департаменту або у інший спосіб.

4. Попередній запис на виїзний прийом проводить відповідальний працівник за роботу із зверненнями громадян Департаменту або установи соціального захисту населення, на території якої відбувається виїзний прийом.

5. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» проводиться першочергово.

6. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, саодинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

7. Громадяни особисто повідомляють в усній чи письмовій формі своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, короткий зміст порушеного питання, результати попереднього розгляду питання (якщо громадянин звертався раніше), надають документи та інші матеріали, що необхідні для обґрунтування свого звернення.

Відповідальна за звернення громадян посадова особа вносить відповідні записи до журналу виїзних прийомів директора, першого заступника директора або заступників директора Департаменту.

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 мають бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства та надані особисто уповноваженою особою.

8. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті або заявнику було надано ґрунтовне роз'яснення згідно з чинним законодавством.

При повторному зверненні громадянина на виїзний прийом відповідальною посадовою особою за роботу зі зверненнями громадян вивчаються матеріали з порушеного питання та здійснюється підбір матеріалів.

У виїзному прийомі можуть брати участь представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та/або близькі особи (члени сім'ї) громадянина.

9. Директор, перший заступник директора або заступники директора Департаменту для забезпечення кваліфікованого розгляду поставлених відвідувачем питань може залучити до їх з'ясування працівників відповідних установ соціального захисту або одержувати від них матеріали чи потрібну інформацію, необхідну для розгляду питань, порушених у зверненні громадянина.

10. Громадяни, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.

11. Директор, перший заступник директора або заступники директора Департаменту під час прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

12. Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час виїзного прийому неможливо, воно розглядається у порядку, передбаченому законодавством для письмових звернень.

13. Відповідь на звернення, подане під час виїзного прийому надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності – особою, яка виконує її повноваження.

14. Якщо питання, порушені в одержаному Департаментом зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

Начальник управління кадрової
роботи та у справах соціального
захисту населення від наслідків
Чорнобильської катастрофи

В. М. Болота