



ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА

ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ
В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

03.07.2024

м. Одеса

№ 127-ОД

**Про затвердження Порядку
організації та проведення особистого
прийому громадян в Головному управлінні
Держпродспоживслужби в Одеській області
та втрату чинності наказу від 24.01.2024 № 13-ОД**

З метою забезпечення реалізації громадянами України конституційного права на звернення до державних органів та сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Головного управління Держпродспоживслужби в Одеській області та відповідно до ст. 22 Закону України «Про звернення громадян», Положення про Головне управління Держпродспоживслужби в Одеській області, затвердженого наказом Держпродспоживслужби від 24.02.2020 № 159

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в Одеській області (далі – Порядок), що додається.
2. Управлінню організаційно-господарського забезпечення:
 - 2.1. Вжити необхідних заходів з організації особистого прийому громадян відповідно до затвердженого Порядку.
 - 2.2. Забезпечити оприлюднення затвердженого Порядку на офіційному веб-сайті та Графіку особистого прийому громадян керівництвом Головного управління Держпродспоживслужби в Одеській області на 2024 рік на стенді в адміністративній будівлі Головного управління Держпродспоживслужби в Одеській області, з урахуванням вимог затвердженого Порядку.
3. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

В.о. начальника

Руслан АХМАДУЛЛІН

Затверджено
наказом Головного управління
Держпродспоживслужби в
Одеській області
від 03.07.2017 № 127-ОД

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в Одеській області

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в Головному управлінні Держпродспоживслужби в Одеській області (далі - Головне управління) з питань, що належать до її 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 лютого 2008 року № 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, що врегульовують порядок прийому та розгляду звернень громадян, та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян Начальником Головного управління, його першим заступником та заступниками (далі - керівництво Головного управління) проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені графіками особистого прийому громадян, затвердженими наказами Головного управління, які розміщуються на офіційному веб-сайті Головного управління.

4. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

Герої України;

особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни;

Герої Соціалістичної Праці;

Герої Радянського Союзу;

жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

5. 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.

6. Попередній запис (не пізніше ніж за сім днів до дня прийому) на особистий прийом до керівництва Головного управління здійснює відділ документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення за адресою: вул. 7-ма Пересипська, буд. 6, м. Одеса, або за телефоном (048) 716-13-01, подія (крім святкових та вихідних днів) з 8:00 до 16:30 (у п'ятницю з 8:00 до 15:40), обідня перерва - з 12:00 до 12:20.

7. 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 органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається структурний підрозділ Головного управління, до компетенції якого належить вирішення питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

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 відділ документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління 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 письмового звернення в структурних підрозділах Головного управління або у відповідних бюджетних установах, які підпорядковані Головному управлінню, до компетенції яких належить вирішення питання.

11. Відділ документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління подає документи та інші матеріали, що додаються громадянами для обґрунтування своєї заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги, для вивчення та опрацювання до структурного підрозділу Головного управління, до компетенції якого належить вирішення питання.

Структурні підрозділи Головного управління за кожним зверненням відповідно до компетенції в п'ятиденний строк готують пропозиції щодо вирішення порушених громадянами питань та разом з обґрунтуванням повертають звернення до Відділу документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління.

Відділ документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління подає опрацьовані матеріали керівництву Головного управління для ознайомлення та проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком.

12. Посадова особа під час проведення особистого прийому громадян розглядає питання по суті, 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 громадянинові за його згодою надається усна або письмова інформація.

14. Для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Головного управління та його підпорядкованих бюджетних установ.

15. Відповідь на звернення, подані під час особистого прийому керівництву Головного управління, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала прийом, або особи, яка виконує її обов'язки.

16. Письмові та усні звернення (заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги), подані під час особистого прийому, передаються до відділу документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління.

Структурні підрозділи Головного управління та підпорядковані йому бюджетні установи, відповідно до компетенції у триденний строк подають пропозиції про результати опрацювання наданих матеріалів щодо розгляду звернень громадян за підписом безпосереднього керівника до відділу документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління.

17. Облік громадян і контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відділом документального забезпечення та комунікацій Управління організаційно – господарського забезпечення Головного управління.