

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ГУ ДСНС України
у Харківській області
07.05.2013 р. № 43

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян
в Головному управлінні

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні ДСНС України у Харківській області.

1.2. Особистий прийом громадян у здійснюється відповідно до статті 13 Закону України «Про звернення громадян».

1.3. Особистий прийом громадян посадовими особами Головного управління проводиться у приймальні громадян, яка розміщується за адресою: вул. Шевченко, 8 (кімната 202).

1.4. Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни проводиться першочергово.

1.5. Вхід громадян до приймальні громадян Головного управління вільний і не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що засвідчують особу.

1.6. Інформація про цей Порядок і графіки особистого прийому громадян публікуються у засобах масової інформації, розміщуються на веб-сайті Головного управління та у приймальні громадян в доступному для вільного огляду місці.

2. Організація особистого прийому громадян

2.1. Посадові особи Головного управління, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, вимогами Законів України «Про звернення громадян», Положенням про Головне управління ДСНС України у Харківській області та цим Порядком.

2.2. Прийом громадян посадовими особами Головного управління здійснюється у визначені дні та години без попереднього запису.

2.3. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності) нормативно-правових актів з боку підпорядкованих підрозділів.

2.4. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення порушених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників районних управлінь, відділів, секторів або одержувати від них потрібну інформацію.

2.5. У разі, коли розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Головного управління, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи необхідно звернутися і, за можливості, сприяє цьому (надає адресу, номер телефону).

2.6. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви, яка буде розглянута у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення громадянину, за його бажанням, надається усна або письмова відповідь відповідними структурними підрозділами Головного управління.

2.7. Облік прийому громадян через приймальню та контроль за дотриманням термінів виконання рішень, прийнятих під час їх особистого прийому, здійснюється заступником начальника відділу планування, аналітичного та документального забезпечення, який щомісяця аналізує стан роботи зі зверненнями громадян для подання інформації начальнику.

2.8. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в апараті та підпорядкованих підрозділах Головного управління. На кожного громадянина заводиться картка обліку, де вказуються дані про громадянина, короткий зміст питань та повна інформація посадової особи, що веде прийом, про результати розгляду, яка засвідчується його особистим підписом та датою.

2.9. Відповідно до норм чинного законодавства під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами.

2.10. Повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалося фахівцями Головного управління, проводиться у разі, коли питання, порушене у попередньому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

У разі повторного звернення вивчаються та беруться до уваги архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

2.11. Посадова особа зобов'язана забезпечити прийом усіх громадян, що звернулися на прийом, з урахуванням правил внутрішнього розпорядку Головного управління та визначеного графіком часу.

3. Відповідальність за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» щодо здійснення особистого прийому громадян і розгляду їхніх звернень посадові особи Головного управління несуть, згідно з чинним законодавством.

Начальник відділу планування, аналітичного
та документального забезпечення
підполковник служби цивільного захисту

Р.М.Клішов