# ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження

Святошинської районної в місті

Києві державної адміністрації

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_2025 р. №\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення особистого прийому громадян**

**у Святошинській районній в місті Києві державній адміністрації**

**І. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Святошинській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – держадміністрація).

2. Посадові особи держадміністрації, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», цим Порядком та іншими нормативно­правовими актами, що врегульовують порядок прийому та розгляду звернень громадян.

3. Особистий прийом громадян головою, першим заступником, заступниками голови, керівником апарату держадміністрації (далі – керівництво) проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим головою держадміністрації. У разі необхідності за рішенням керівництва держадміністрації, особистий прийом громадян може бути проведений в інші дні та години.

4. Організацію особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації здійснює відділ роботи із зверненнями громадян Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – відділ роботи із зверненнями громадян).

Організацію особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів держадміністрації, які відповідно до положень про структурні підрозділи проводять особистий прийом громадян, здійснюють працівники цих структурних підрозділів, до компетенції яких віднесені такі повноваження.

5. Відділ роботи із зверненнями громадян узгоджує з головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату держадміністрації проєкт графіка особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації і подає його на затвердження голові держадміністрації.

6. Особистий прийом громадян керівниками структурних підрозділів держадміністрації здійснюється відповідно до графіка особистого прийому громадян, затвердженого наказом відповідного структурного підрозділу.

Графіки особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації та керівниками структурних підрозділів держадміністрації розміщуються на офіційному вебпорталі держадміністрації та у вестибюлі приміщення держадміністрації на спеціальному стенді.

**ІІ. Попередній запис**

1. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва держадміністрації здійснюється відділом роботи із зверненнями громадян.

Запис на особистий прийом до керівництва держадміністрації здійснюється не пізніше, як за чотири робочих дні до дати проведення особистого прийому громадян.

Працівники відділу роботи із зверненнями громадян, за допомогою засобів телефонного зв’язку, письмово або засобами електронного зв’язку (з використанням мережі Інтернет) повідомляють громадян, які записані на особистий прийом до керівництва держадміністрації, про час, дату та місце особистого прийому громадян, а також про необхідність громадянину мати при собі документи, що посвідчують особу.

У разі перенесення дати особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації з поважних причин (відрядження, відпустка, участь у загальнодержавних, загальноміських заходах, хвороба тощо), працівники відділу роботи із зверненнями громадян повідомляють осіб, які були записані на особистий прийом, про дату та час проведення наступного особистого прийому.

2. Попередній запис громадян на особистий прийом до голови держадміністрації проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішене після особистого прийому першим заступником, заступниками голови, керівником апарату відповідно до компетенції.

3. Під час попереднього запису на особистий прийом до керівництва держадміністрації з’ясовується прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності), місце проживання (перебування) громадянина, контактний номер телефону, адреса електронної пошти, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, вивчаються інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх вимог, та визначається посадова особа, до компетенції якої належить вирішення питання.

Не допускається з’ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

Працівником відділу роботи із зверненнями громадян заповнюється картка обліку особистого прийому громадян за формою, згідно з додатком 1 до цього Порядку.

4. У записі на особистий прийом до керівництва держадміністрації громадянину може бути відмовлено з таких підстав:

1)  повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, яке вже розглядалось керівництвом держадміністрації і було вирішено по суті;

2)  звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених [статтею 17](#n78) Закону України «Про звернення громадян».

5. Забороняється відмова в записі на особистий прийом до керівництва держадміністрації через політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання державної мови тощо.

.

6. Особистий прийом громадян, які мають встановлені законодавством пільги, здійснюється в першочерговому порядку.

**ІІІ. Проведення особистого прийому**

1. За дорученням посадової особи, яка проводить особистий прийом громадян, до участі в особистому прийомі можуть бути залучені керівники управлінь, відділів та інших структурних підрозділів держадміністрації, підприємств, установ, організацій, які віднесені до сфери управління держадміністрації.

2. Перед початком особистого прийому громадянин повинен пред’явити документ, що посвідчує його особу, працівнику відділу роботи із зверненнями громадян (у разі проведення особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації) або працівнику структурного підрозділу, до компетенції якого віднесені повноваження щодо організації особистого прийому громадян (у разі проведення особистого прийому громадян керівником структурного підрозділу). У випадку відсутності такого документа або відмови його пред’явити громадянин не допускається до особистого прийому.

3. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх законні представники, повноваження яких оформлено в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами і мають документи, що посвідчують особу та підтверджують повноваження.

Особистий прийом неповнолітніх осіб та осіб, які визнані в установленому законодавством порядку недієздатними, проводиться у присутності їх законних представників.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

4. Особистий прийом громадян може бути припинений, якщо під час його проведення громадяни порушують загальноприйняті норми спілкування, застосовують ненормативну лексику або образи, виголошують заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі або мають явні ознаки алкогольного чи наркотичного сп’яніння, психічного розладу та їх поведінка створює небезпеку для оточуючих.

У разі виникнення надзвичайної ситуації, що несе загрозу життю та здоров’ю осіб, які перебувають у приміщенні держадміністрації або надходження сигналу оповіщення про загрозу її виникнення, негайно вирішується питання про припинення (призупинення) особистого прийому громадян.

5. Громадянин під час особистого прийому керівництвом держадміністрації може подати усне або письмове звернення.

У випадку, коли порушене громадянином питання не вимагає додаткового опрацювання, відповідь на звернення (за згодою) може бути надано усно під час особистого прийому, про що вноситься відповідний запис до картки обліку особистого прийому громадян.

Якщо порушене громадянином питання неможливо вирішити безпосередньо під час особистого прийому, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення.

6. Письмове звернення, яке подається громадянином під час особистого прийому, повинно бути оформлено відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

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

7. Повторний особистий прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівництвом держадміністрації, проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

**ІV. Облік звернень та контроль за їх виконанням**

1. Облік звернень, прийнятих на особистому прийомі громадян керівництвом та керівниками структурних підрозділів держадміністрації, здійснюється в журналах обліку особистого прийому громадян за формою, згідно з додатком 2 до цього Порядку.

Журнали обліку особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації ведуться працівниками відділу роботи із зверненнями громадян. Журнали обліку особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів ведуться безпосередньо у цих структурних підрозділах працівниками, до компетенції яких віднесені повноваження щодо організації особистого прийому громадян.

Звернення, подані на особистому прийомі керівництва держадміністрації, реєструються відділом роботи із зверненнями громадян в системі електронного документообігу та передаються виконавцям для опрацювання відповідно до наданих доручень під час особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації.

2. Контроль за виконанням доручень щодо розгляду звернень громадян, наданих за результатами особистого прийому громадян керівництвом держадміністрації, здійснює відділ роботи із зверненнями громадян.

3. Відповідь на звернення, отримане на особистому прийомі громадян керівництвом держадміністрації, надається за підписом посадової особи, яка проводила особистий прийом громадян, а у разі її відсутності – посадової особи, на яку покладено виконання її обов’язків.

4. Звернення громадян, подані під час особистого прийому, та документи, пов’язані з їх розглядом, зберігаються упродовж строку, визначеного у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

5. Відділ роботи із зверненнями громадян проводить систематичний аналіз звернень громадян, прийнятих на особистих прийомах громадян керівництвом, за результатами якого готує узагальнену інформацію.

Узагальнена інформація надається голові держадміністрації щоквартально та до органів державної влади вищого рівня (на вимогу).

**Керівник апарату Сергій ШАПОВАЛ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Додаток 1  до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Святошинській районній в місті Києві державній адміністрації  (пункт 3 розділу ІІ) |

**КАРТКА ОБЛІКУ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) | | Адреса заявника, номер телефону | Категорія (соціальний стан) |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
|  | |  |  |
| Дата прийому | Короткий зміст звернення | |  |
|  |  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
|  | |  |
| Особа, що веде прийом | | | Виконавець та строк розгляду |
| Короткий зміст резолюції | | |  |
|  | | |  |
|  | | |  |
|  | | |  |
|  | | |  |
| Результат розгляду | | |  |
| Місце реєстраційного  штампу | | | |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Додаток 2  до Порядку організації та  проведення особистого прийому громадян у Святошинській районній в місті Києві державній адміністрації  (пункт 1 розділу IV) |

**Журнал обліку особистого прийому громадян**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Дата прийому | Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), категорія (соціальний  стан) заявника | Адреса, номер телефону заявника | Короткий зміст питань (індекси питань) | Зміст доручення посадової особи | Прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) виконавця | Термін виконання доручення | Результат розгляду |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**