

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту економічного
розвитку і торгівлі Запорізької
обласної державної адміністрації

01.02.2013 N 11-ОД

ПОРЯДОК

проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту
економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації (надалі - Департамент).

2. Особистий прийом громадян керівництвом Департаменту проводиться з метою сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими громадяни звертаються до Департаменту, відповідно до чинного законодавства.

3. Особистий прийом громадян керівництвом Департаменту здійснюється відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", 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, в засобах масової інформації, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348 (зі змінами та доповненнями), Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 (зі змінами та доповненнями).

4. Особистий прийом громадян керівництвом Департаменту проводиться згідно з графіком, який затверджується наказом директора Департаменту.

5. Особистий прийом громадян проводиться директором Департаменту, та його заступниками у робочих кабінетах відповідно до функціонального розподілу обов'язків, з питань, які належать до повноважень Департаменту згідно з попереднім записом, що здійснюється не пізніше ніж за 1 добу до початку прийому.

6. Графік особистого прийому громадян керівництвом Департаменту доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб – сайті Запорізької обласної державної адміністрації, в газеті "Запорізька правда" та розміщується на інформаційному стенді Департаменту.

7. У разі відсутності директора Департаменту, його заступників особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

8. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

- жінки, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня";
- інваліди Великої Вітчизняної війни;
- Герої Соціалістичної Праці;
- Герої Радянського Союзу;
- Герої України.

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

10. Під час попереднього запису на особистий прийом посадова особа, відповідальна за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, що здійснює попередній запис, з'ясовує прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон (якщо такий є), суть питань, з якими громадянин бажає звернутися до відповідної посадової Департаменту. Не допускається з'ясування відомостей про особу, які не стосуються обставин звернення.

11. У разі необхідності посадова особа, відповідальна за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, надає допомогу громадянину у визначенні керівника Департаменту, до якого необхідно записатися на прийом відповідно до специфіки питання, яке порушує громадянин, та компетенції відповідних керівників.

12. Якщо особистий прийом не може відбутися за графіком через поважні причини, керівництво Департаменту інформує про це посадову особу, відповідальну за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, але не пізніше ніж за один робочий день до дня проведення особистого прийому за графіком. Відповідальна за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту посадова особа оперативно сповіщає громадян, яких було записано на цей прийом, про його перенесення (відміну).

13. При проведенні особистих прийомів поза графіком черговість попереднього запису до відповідної посадової особи Департаменту зберігається

з урахуванням громадян, які були попередньо записані на прийом, що не відбувся через поважні причини.

14. Посадова особа, відповідальна за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, готує списки громадян, що записалися на прийом до відповідної посадової особи Департаменту та не пізніше, ніж за дві години до прийому ознайомлює його зі списком.

15. Відповідно до списків попереднього запису на прийом посадова особою, відповідальною за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, оформлюються та друкуються реєстраційно-контрольні картки (картки звернень громадян) підсистеми "Звернення громадян" електронної автоматизованої системи документообігу "Optima WorkFlow", готується добірка матеріалів з питань, що розглядатимуться на особистому прийомі (попередні звернення до Департаменту у разі їх наявності, матеріали щодо результатів їх розгляду).

16. Посадова особа, відповідальна за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, безпосередньо, перед початком особистого прийому, надає відповідній посадовій особі Департаменту, яка проводитиме особистий прийом, списки громадян, які записані та з'явилися на особистий прийом, разом із заявами та матеріалами відповідних звернень, наданих заявниками.

17. Під час особистого прийому, громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу. У особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформленні в установленому чинним законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

18. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян, подані під час особистого прийому, реєструються у встановленому законодавством України порядку. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова відповідь.

19. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань до їх розгляду можуть залучатися працівники відповідних відділів Департаменту.

20. Звернення, що були подані на особистому прийомі, після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються до відповідальної за організацію проведення особистого прийому громадян керівництвом Департаменту посадової особи для формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

21. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами знищуються у порядку, встановленому чинним законодавством.

Начальник відділу кадрової роботи,
бухгалтерського обліку та діловодства
Департаменту економічного розвитку
і торгівлі Запорізької обласної
державної адміністрації

Т.О. Дробязко

