

Порядок організації і проведення особистого
прийому громадян в ЗДО

1. Прийом громадян здійснюється згідно графіка у кабінеті завідувача ЗДО.
2. Вхід громадян вільний.
3. Інформація про порядок особистого прийому громадян в ЗДО і графік прийому розміщуються на інформаційному стенді та на сайті.
4. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.
5. Особистий прийом громадян завідувачем чи заступником проводиться згідно із затвердженими графіками та з питань, вирішення яких належить до повноважень адміністрації, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків заступника.
6. Прийом Героїв України, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», інвалідів та людей похилого віку проводиться першочергово у дні прийому згідно з графіком.
7. Організація особистого прийому громадян.
 - 1) Посадові особи закладу, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, вимогами Законів 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 нормативними актами та цим Порядком. Прийом громадян посадовими особами закладу здійснюється у визначені дні та години.
 - 2) Особистий прийом громадян проводиться від імені закладу. Прийом починається з пропозиції відвідувачу назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається.
 - 3) Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності) нормативно-правових актів з боку закладу.
 - 4) Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення порушених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів закладу або одержувати від них потрібну інформацію.
 - 5) У разі, коли розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції закладу, посадова особа пояснює громадянину, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи необхідно звернутися і, по-можливості, сприяє цьому (надає адресу, номер телефону тощо).
 - 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 в порядку, установленому законодавством для письмових звернень.

7) Облік прийому громадян та контроль за дотриманням термінів виконання рішень, прийнятих під час їх особистого прийому, здійснюється завідувачем за пропозиціями, зауваженнями, заявами, клопотаннями і скаргами громадян.

8) Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348. Особи, які здійснюють особистий прийом громадян, ведуть Журнал обліку особистого прийому громадян відповідно до вищезазначеної Інструкції.

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

10) Повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалося керівництвом закладу, проводиться у разі, коли питання, порушене в 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.

11) Посадова особа зобов'язана прийняти усіх громадян, що звернулися на прийом, з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку закладу та визначеного графіками часу.

12) Посадові особи закладу несуть відповідальність за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу 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» щодо здійснення особистого прийому громадян і розгляду їхніх звернень.