



НАЦІОНАЛЬНА СОЦІАЛЬНА СЕРВІСНА СЛУЖБА УКРАЇНИ

НАКАЗ

Київ

18.06.2021

№ 59

Про затвердження Порядку
організації та проведення
особистого прийому громадян
у Національній соціальній
сервісній службі України

Відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, 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”, Положення про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 року № 783, з метою належної організації особистого прийому громадян у Національній соціальній сервісній службі України, налагодження та підтримання зворотного зв'язку з громадянами

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Національній соціальній сервісній службі України (далі - Порядок), що додається.
2. Управлінню документального та адміністративного забезпечення (Чигринець А.Г.) забезпечити організацію прийому громадян відповідно до цього Порядку.
3. Відділу технічного супроводження (Волобуєв А.С.) забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному вебпорталі Національної соціальної сервісної служби України.
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова

(підпис)

Владислав МАШКІН

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян у
Національній соціальній сервісній службі України

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Національній соціальній сервісній службі України (далі - Нацсоцслужба).

2. Особистий прийом громадян (далі - прийом) проводиться керівництвом Нацсоцслужби відповідно до розподілу функціональних обов'язків, а у разі відсутності керівництва - уповноваженими ним посадовими особами, керівниками і посадовими особами структурних підрозділів Нацсоцслужби, до компетенції яких належать відповідні питання.

3. Прийом керівництвом Нацсоцслужби здійснюється за попереднім записом (далі - запис) у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі - графік).

У графіках прийомні дні визначаються для керівництва, структурних підрозділів Нацсоцслужби. У разі кадрових змін керівництва або змін у структурі Нацсоцслужби вносяться відповідні зміни до графіків.

4. Для прийому громадян облаштовуються спеціальні кімнати (приймальні громадян). Приймальня громадян забезпечується необхідною оргтехнікою та, за можливості, розташовується у приміщенні, доступ до якого не потребує оформлення перепустки.

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених Головою Нацсоцслужби.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян у Нацсоцслужбі розміщується на офіційному вебпорталі Нацсоцслужби у мережі Інтернет.

6. Запис громадян на прийом проводиться працівниками відділу забезпечення документообігу та організації прийому громадян (далі - підрозділ з організації особистого прийому) в робочі дні.

7. Попередній запис на прийом проводиться не пізніше ніж за сім робочих днів до дати проведення прийому:

з понеділка по четвер - з 09.30 до 13.00 та з 14.00 до 17.00;

у п'ятницю - з 09.30 до 13.00 та з 14.00 до 15.30.

Запис проводиться за адресою: м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10, або за телефоном: (044) 289-89-89.

8. Керівництво Нацсоцслужби може перенести дату чергового прийому без внесення змін до графіка не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому, про що підрозділ з організації особистого прийому повідомляє громадян, які записані на прийом, засобом телефонного зв'язку.

9. Запис на прийом до Голови Нацсоцслужби проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому керівництвом або посадовими особами Нацсоцслужби.

10. Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону, запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів громадянина, з'ясовується зміст питання, що потребує вирішення, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

Зазначена інформація вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян (Додаток 1).

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

11. Повторний запис на прийом громадян з питань, що вже розглядалися на прийомі, проводиться, якщо керівництвом не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» і громадянину не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненням.

12. За умови надання під час запису відповідної інформації у прийомі може брати участь представник інтересів громадянина, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку.

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

13. У разі якщо громадянин або представник інтересів громадянина відмовляє у наданні інформації про себе та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень у Нацсоцслужбі на його розгляд, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

14. Громадянам під час запису на прийом повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок їх доступу до приміщення Нацсоцслужби або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

15. Структурні підрозділи Нацсоцслужби, до компетенції яких належить опрацювання питання, забезпечують підготовку матеріалів та проекту рішення з урахуванням вимог статті 19 Закону України «Про звернення громадян» та

надають їх підрозділу з організації особистого прийому не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому.

16. Посадові особи Нацсоцслужби, які здійснюватимуть прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Нацсоцслужби або одержувати від них необхідну інформацію.

17. Підрозділ з організації особистого прийому супроводжує проведення прийому, забезпечує доступ громадян та їх представників, що мають право на участь у прийомі, до приймальні громадян, дотримання вимог пропускового режиму, залучення до прийому представників підрозділу охорони, вирішує інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому.

18. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання „Мати-героїня”, осіб, нагороджених орденом Героїв Небесної сотні, здійснюється першочергово.

Наявність у громадян особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися підрозділом з організації особистого прийому при підготовці та проведенні прийому.

19. Громадяни, які з'явилися на прийом або мають право на участь у прийомі, перед початком прийому повинні пред'явити представнику підрозділу з організації особистого прийому документ, що посвідчує особу.

20. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

21. Посадова особа, яка веде прийом, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись чинним законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

4) якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Нацсоцслужби, посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи потрібно звернутися.

22. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформлюється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється на паперових носіях або засобами електронного зв'язку (за його бажанням), про що робиться відмітка у журналі обліку прийому громадян (Додаток 2).

23. Отримані під час особистого прийому звернення громадян реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку в журналі обліку прийому громадян (Додаток 2).

24. Після прийняття рішення щодо звернення громадянина та внесення інформації про нього до журналу обліку особистого прийому громадян посадова особа, яка проводила прийом, громадянин або його представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, посадові особи, які були залучені до проведення прийому, та представник підрозділу з організації особистого прийому засвідчують своїми підписами у журналі обліку особистого прийому громадян факт ознайомлення з прийнятим рішенням.

25. У разі відмови громадянина або його представника, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, від засвідчення факту ознайомлення з прийнятим рішенням представник підрозділу з організації особистого прийому зазначає про це у відповідній графі журналу обліку особистого прийому громадян.

26. Якщо відвідувач не з'явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, представник підрозділу з організації особистого прийому зазначає про це у журналі обліку особистого прийому громадян.

Начальник Управління документального
та адміністративного забезпечення

(підпис)

Андрій ЧИГРИНЕЦЬ