

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ Головного управління  
статистики у Черкаській області**

**23 лютого 2022 року № 12**

(у редакції наказів Головного  
управління статистики у Черкаській  
області від 15 грудня 2022 року № 46 та  
07 грудня 2023 року № 66)

**ПОРЯДОК**  
**організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом**  
**Головного управління статистики у Черкаській області**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні статистики у Черкаській області (далі – ГУС у Черкаській області).

2. Посадові особи ГУС у Черкаській області, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами 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», Положенням про ГУС у Черкаській області, іншими нормативно-правовими актами, а також цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян начальником, заступниками начальника ГУС у Черкаській області здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому, крім святкових і неробочих днів, за попереднім записом.

У разі відсутності начальника, заступників начальника ГУС у Черкаській області особистий прийом громадян проводять уповноважені ними посадові особи, про що завчасно повідомляється громадянин, записаний на особистий прийом до цієї посадової особи.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою, громадянин має право подати письмове звернення, яке реєструється й опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян» або записатись на наступний згідно з графіком особистий прийом.

Особистий прийом громадян, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського

Союзу та Герой Соціалістичної праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово.

4. Графік особистого прийому громадян керівництвом ГУС у Черкаській області затверджує начальник ГУС у Черкаській області.

5. Інформація про Порядок і графік особистого прийому громадян керівництвом ГУС у Черкаській області розміщується на офіційному вебсайті ГУС у Черкаській області в рубриці «Звернення громадян».

6. Попередній (не пізніше 3 робочих днів до дня прийому) запис на особистий прийом до начальника, заступників начальника ГУС у Черкаській області здійснюється працівниками служби діловодства за адресою: м. Черкаси, вул. Остафія Дашковича, 39, кім. 406 або за телефоном 36-16-75 з 9.00 до 13.00.

7. Вхід до приміщення ГУС у Черкаській області осіб, які мають при собі зброю, громіздкі речі тощо, перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння, мають явні ознаки психічного розладу або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, забороняється.

8. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа, до компетенції якої належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються змісту порушених у зверненні питань.

9. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

1) якщо звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж питання вже розглядалось ГУС у Черкаській області та було вирішено по суті;

2) звернення з питання оскарження рішення з порушення терміну його подання, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

Про відмову в записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення.

10. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

11. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

12. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їхні особи та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

13. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

14. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, громадянин подає письмове звернення, яке оформляється та розглядається відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

15. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань начальник, заступники начальника ГУС у Черкаській області можуть залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів ГУС у Черкаській області.

16. Якщо питання, порушені в письмовому зверненні громадянина, не входить до компетенції ГУС у Черкаській області, таке звернення в термін не більше п'яти днів з дня реєстрації пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

17. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому начальником, заступниками начальника ГУС у Черкаській області, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності - посадової особи, яка виконує її обов'язки.

18. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються до служби діловодства для реєстрації 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 року № 348 (зі змінами), у системі електронного документообігу ГУС у Черкаській області «Megapolis.DocNet»».

19. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

20. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється службою діловодства.

21. Дані про особу, що звернулась до керівництва ГУС у Черкаській області, а також короткий зміст питань, з якими вона звернулася, і результати їх розгляду записуються у журналі обліку особистого прийому громадян керівництвом ГУС у Черкаській області.

22. Посадові особи ГУС у Черкаській області несуть відповідальність, передбачену законодавством України за недотримання вимог Закону України “Про звернення громадян”.

23. Служба діловодства систематично аналізує й узагальнює звернення громадян на особистому прийомі керівництвом ГУС у Черкаській області та подає відповідну інформацію щокварталу Державній службі статистики України, щопівріччя Черкаській обласній державній адміністрації.

---