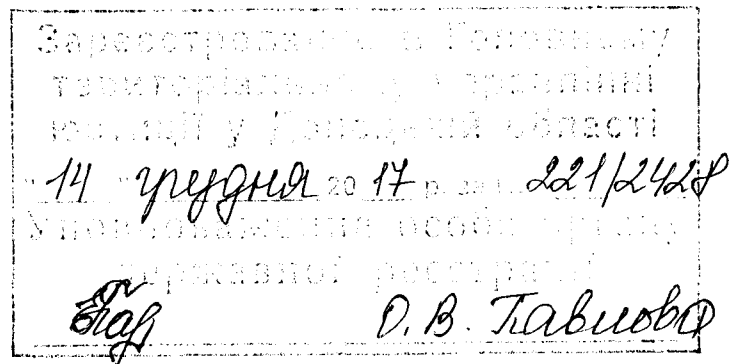


ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
облдержадміністрації, керівника  
обласної військово – цивільної  
адміністрації

11 грудня 2017 року № 1627/5-17



## П О Р Я Д О К

**організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують  
безоплатної первинної правової допомоги, особистих, спільних, виїзних  
прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з  
питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної  
адміністрації**

### І. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу», постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» і визначає основні вимоги до організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації (далі – прийоми).

2. Прийоми проводяться у відповідності до функціонального розподілу обов'язків між працівниками облдержадміністрації, відповідальними за забезпечення проведення прийомів (далі – відповідальні працівники облдержадміністрації), в порядку черговості громадян. Прийоми Героїв

Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників антитерористичної операції проводяться першочергово.

3. Облік та реєстрація усних звернень осіб та громадян проводяться управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 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 (із змінами), та Порядку роботи громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 21 вересня 2011 року № 3047/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22 вересня 2011 року за № 1114/19852 (із змінами).

4. Функції громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги особам, які її потребують (далі – особи) з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації (далі – Громадська приймальня), покладаються на управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації (далі – управління). Повноваження завідувача Громадської приймальні – на заступника начальника управління – начальника відділу громадської приймальні та забезпечення доступу до публічної інформації облдержадміністрації, який забезпечує, організовує та контролює роботу Громадської приймальні.

5. Вхід до Громадської приймальні, розташованої за адресою: вулиця Олекси Тихого, будинок 6, м. Краматорськ, 84306, у робочі дні з 09.00 до 13.00 та з 14.00 до 18.00 (у п'ятницю – до 17.00) вільний і не потребує оформлення перепустки.

6. Прийоми осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, особисті, спільні прийоми, «Гарячі лінії» проводяться у Громадській приймальні в установлені графіками прийомів дні та години. Отримані на прийомах звернення централізовано реєструються на реєстраційно-контрольних картках та обліковуються за допомогою електронно-обчислюваної техніки працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

У графіках, окрім прізвища, імені, по батькові, посади відповідальних працівників облдержадміністрації та часу проведення прийомів, зазначається перелік працівників структурних підрозділів облдержадміністрації, які беруть участь у прийомах та мають право проводити їх у разі відсутності перших.

Відповідальні працівники облдержадміністрації для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених особами та громадянами, можуть залучати до їх розгляду посадових осіб структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, підприємств, організацій, установ області, а також представників органів місцевого самоврядування,

територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ, Національної поліції, ДФС, ДСНС. Під час проведення прийомів можуть бути присутні представники осіб та громадян, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку.

7. Графіки прийомів затверджуються щорічно розпорядженням голови облдержадміністрації. Контроль за їх дотриманням здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

8. Населення області систематично інформується про порядок, графіки, підсумки прийомів, як на сторінках періодичних видань так і на офіційному веб-сайті облдержадміністрації, а також шляхом наочного розміщення у Громадській приймальні.

9. У разі, якщо вирішити порушені особами або громадянами в усному зверненні питання безпосередньо на прийомах неможливо через складність та/або необхідність додаткового вивчення, їм може бути запропоновано викласти суть питань у письмовому вигляді. Така заява розглядатиметься у тому ж порядку, що й письмове звернення.

## **II. Порядок організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги**

1. Особистий прийом осіб, які звернулись до Громадської приймальні за безоплатною первинною правовою допомогою, здійснюється юридичним управлінням облдержадміністрації із залученням працівників юридичних служб структурних підрозділів облдержадміністрації згідно із затвердженим графіком, без попереднього запису.

2. Звернення таких осіб оформлюються на підставі наданих ними відомостей начальником юридичного управління облдержадміністрації на картках обліку, які передаються на реєстрацію до управління у день їх надходження.

3. Надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, допомоги у складанні документів правового характеру здійснюється за можливості під час прийому (крім документів процесуального характеру). При необхідності залучаються працівники структурних підрозділів облдержадміністрації, до компетенції яких належить вирішення порушених питань.

4. Якщо під час розгляду усного звернення про надання безоплатної первинної правової допомоги встановлено, що особа потребує надання безоплатної вторинної правової допомоги, особі або її законному

представникові надається допомога в забезпеченні доступу до вторинної правової допомоги та медіації.

5. Організацію проведення особистого прийому осіб, контроль за своєчасним та повним розглядом їх звернень здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

### **III. Порядок організації проведення особистого прийому громадян головою облдержадміністрації**

1. Попередній запис громадян на особистий прийом до голови облдержадміністрації здійснюється:

1) працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки, протягом перших 10 днів місяця, крім вихідних, святкових і неробочих днів з 09.00 до 12.00 та з 13.00 до 18.00 (у п'ятницю – до 17.00);

2) згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, та відповідною письмовою заявою із зазначенням питань, які він бажає порушити;

3) після розгляду заступниками голови облдержадміністрації питань, порушених у попередніх зверненнях та прийняття рішень по суті;

4) не більше одного разу протягом одного календарного року з одного і того ж питання від одного і того ж громадянина.

2. У разі, якщо громадянин наполягає бути прийнятим особисто головою облдержадміністрації, без дотримання вимог пункту 1 цього розділу Порядку, йому пропонується викласти свої аргументи та суть питання письмово. Вказане звернення за дорученням голови облдержадміністрації надається одному з його заступників, до напрямків діяльності якого належить розгляд порушених у зверненні питань, для пропозицій щодо доцільності особистого втручання голови облдержадміністрації у подальше їх вирішення. При цьому:

1) остаточне рішення щодо запрошення такого громадянина на свій особистий прийом або обґрунтовану відмову в ньому після ознайомлення з вищезазначеними пропозиціями приймає голова облдержадміністрації;

2) про прийняте рішення у визначені законодавством строки громадянину повідомляється письмово заступником голови облдержадміністрації, який готував пропозиції стосовно доцільності особистого втручання голови облдержадміністрації у подальше вирішення порушених у зверненні питань.

3. За результатами попереднього запису начальник управління складає та не пізніше, ніж за три дні до прийому надає на погодження помічнику голови облдержадміністрації списки:

1) громадян, записаних на особистий прийом до голови облдержадміністрації;

2) керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, райдержадміністрацій, підприємств, організацій, установ області, а також представників органів місцевого самоврядування, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, у тому числі прокуратури, юстиції, органів внутрішніх справ, Національної поліції, ДФС, ДСНС, запрошених для участі у прийомі;

3) громадян, які виявили бажання бути прийнятими головою облдержадміністрації, без підстав, визначених цим порядком.

4. Громадян та запрошених згідно з погодженими списками (підпункти 1 та 2 пункту 3 цього розділу Порядку) повідомляють про день і час прийому головою облдержадміністрації за телефоном або письмово працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

5. Особисті прийоми громадян головою облдержадміністрації відвідують лише ті особи, які були попередньо записані. Присутність сторонніх осіб забороняється.

6. Заступники голови облдержадміністрації, керівники структурних підрозділів облдержадміністрації, голови райдержадміністрацій, керівники військово-цивільних адміністрацій, міські голови надають на ім'я голови облдержадміністрації письмову інформацію щодо попереднього розгляду питань, які планують порушити громадяни, не пізніше п'яти робочих днів до дня прийому.

7. Організацію проведення особистих прийомів голови облдержадміністрації, оформлення карток обліку, оформлення доручень за результатами прийомів, контроль за їх виконанням забезпечують начальник управління та головні спеціалісти облдержадміністрації, на яких покладені відповідні обов'язки.

8. Регламент особистого прийому голови облдержадміністрації обмежено двома годинами (не більше ніж 15 хвилин на спілкування з кожним громадянином, про що їм до початку прийому усно повідомляється працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки).

9. У разі, якщо особистий прийом громадян головою облдержадміністрації не може відбутися через поважні причини, він може бути перенесений на інший день та час або проведений заступником голови облдержадміністрації, на якого покладено виконання обов'язків голови облдержадміністрації.

#### **IV. Порядок організації проведення особистих прийомів громадян відповідальними працівниками облдержадміністрації**

1. Особисті прийоми громадян відповідальними працівниками облдержадміністрації проводяться згідно із затвердженим графіком без попереднього запису.

2. Запис на особисті прийоми до відповідальних працівників облдержадміністрації здійснюється у день їх прийому на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

3. Організацію проведення особистих прийомів відповідальних працівників облдержадміністрації, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують головні спеціалісти облдержадміністрації, на яких покладені відповідні обов'язки.

4. Контроль за станом виконання доручень відповідальних працівників облдержадміністрації, наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

#### **V. Порядок організації проведення спільних прийомів громадян відповідальними працівниками облдержадміністрації**

1. Спільні прийоми громадян відповідальними працівниками облдержадміністрації за участі керівних працівників органів прокуратури, юстиції, внутрішніх справ, Національної поліції, ДФС, ДСНС, житлово-комунальних підприємств та установ, що надають послуги населенню, райдержадміністрацій та виконавчих органів міських рад Донецької області здійснюються у разі необхідності у визначений затвердженим графіком день їх прийому, за попереднім записом.

2. Запис на спільний прийом здійснюється не пізніше, ніж за три робочі дні до дня прийому на картках обліку, згідно з документами, що посвідчують особу громадянина, працівниками управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

3. Зазначені картки передаються для попереднього розгляду та визначення кола посадових та службових осіб, які мають брати участь у

спільних прийомах відповідальних працівників облдержадміністрації за напрямками діяльності.

4. Напередодні прийомів картки з відповідними дорученнями разом зі списками учасників спільних прийомів повертаються до управління головними спеціалістами облдержадміністрації, на яких покладені відповідні обов'язки.

5. Громадяни, які звернулись в дні проведення спільних прийомів без попереднього запису, приймаються на загальних підставах згідно з порядком організації особистих прийомів.

6. Організацію проведення спільних прийомів, оформлення доручень на картках обліку за результатами прийомів забезпечують головні спеціалісти облдержадміністрації, на яких покладені відповідні обов'язки. Контроль за станом виконання доручень, наданих під час спільних прийомів, здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

## **VI. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян відповідальними працівниками облдержадміністрації**

1. Виїзні прийоми здійснюються відповідальними працівниками облдержадміністрації за місцем мешкання або тимчасового перебування громадян згідно із затвердженим графіком.

2. Організацію проведення виїзних прийомів громадян, інформування населення про їх проведення, створення відповідних умов, запис громадян забезпечують керівники райдержадміністрацій, військово-цивільних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, в яких заплановано проведення цих заходів.

3. За погодженням з відповідальними працівниками облдержадміністрації, головні спеціалісти облдержадміністрації, на яких покладені відповідні обов'язки, планують дати проведення виїзних прийомів, здійснюють контроль за підготовкою до їх проведення та оформлюють картки обліку виїзних прийомів громадян, які того ж дня передають на реєстрацію до управління.

4. У разі необхідності проведення виїзних спільних прийомів громадян відповідальними працівниками облдержадміністрації, вони проводяться в дні виїзних прийомів згідно з затвердженим графіком, за організацію їх проведення відповідають також керівники райдержадміністрацій, військово-цивільних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, в яких заплановано проведення цих заходів.

5. Контроль за станом виконання доручень відповідальних працівників облдержадміністрації, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

## **VII. Порядок організації проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» відповідальними працівниками облдержадміністрації**

1. Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» відповідальними працівниками облдержадміністрації проводиться у Громадській приймальні з 09.00 до 11.00 за номером: (06264) 6 02 80 у дні їх особистих прийомів, згідно із затвердженим графіком.

2. Звернення громадян на телефонну «Гарячу лінію» оформлюються у день їх надходження на картках обліку згідно з відомостями, які громадяни повідомляють про себе, та із зазначенням номерів їх телефонів.

3. Організацію проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія», оформлення доручень за результатами спілкування відповідальних працівників облдержадміністрації з громадянами, забезпечують головні спеціалісти облдержадміністрації, на яких покладені відповідні обов'язки.

4. Контроль за станом виконання доручень відповідальних працівників облдержадміністрації, наданих під час їх спілкування з населенням по телефону «Гаряча лінія», здійснюють працівники управління, на яких покладені відповідні обов'язки.

Заступник голови – керівник апарату  
облдержадміністрації



С.В.Добряк

Порядок організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, особистих, спільних, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, розроблений управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації.

Начальник управління з питань  
звернень громадян та доступу  
до публічної інформації  
облдержадміністрації



О.К.Гончарова