



**ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
НАЧАЛЬНИКА ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

від 23.04.2024

Краматорськ

№ 248/5-24

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

Відповідно до статті 6, пунктів 3 - 4¹ частини першої статті 25, статті 38, Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статті 22 Закону України «Про звернення громадян», частини першої статті 11 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», з метою упорядкування організації проведення особистих прийомів осіб, що потребують безоплатної первинної правничої допомоги, особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правничої допомоги, особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність, розпорядження голови Донецької обласної державної адміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації:

від 11 грудня 2017 року № 1627/5-17 «Про затвердження Порядку 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», зареєстроване в Головному територіальному управлінні юстиції у Донецькій області 14 грудня 2017 року за № 221/2428;

від 01 вересня 2020 року № 954/5-20 «Про внесення змін до розпорядження голови Донецької обласної державної адміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 11 грудня 2017 року № 1627/5-17»,

ДОНЕЦЬКА ОДА

248/5-24 від 23.04.2024



zareestrowane w S'chidnomu m'izhregional'nomu upravlinni Ministerstwa yusticii (m. Har'kiw) 17 weresnia 2020 roku za № 131/131.

3. Yuridичnomu upravlinniu Doneck'koї oblasnoї derzhawnoї admīnistracii (Yana POGREBNYAK) zabezpechiti podannya c'ьogo rozporядzhennya na derzhawnu reestraciu do S'chidnoho m'izhregional'noho upravlinnya Ministerstwa yusticii w ustanowlenomu porядku ta yogo ofiцiiьne opriludnennya.

4. Ce rozporядzhennya nabiрає chinnosti z dnia yogo ofiцiiьnoho opriludnennya.

5. Koordinaciu robotи shodo виконання c'ьogo rozporядzhennya poklastи na upravlinnya z pitannya zvernenn'ь gromadyan ta dostupu do publіchnoi informacii Doneck'koї oblasnoї derzhawnoї admīnistracii (Olena HONCHAROVA), kontrol'ь zalishayu za soboyu.

Голова Doneck'koї обласної державної адміністрації, начальник обласної військової адміністрації



Вадим ФІЛАШКІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Донецької обласної державної
адміністрації, начальника
обласної військової
адміністрації

23 _____ 2024 _____ № 248/5-24

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

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», «Про безоплатну правничу допомогу», постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», від 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 правничої допомоги, особистих, виїзних прийомів громадян та телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації (далі – особисті прийоми).

2. Особисті прийоми проводяться головою Донецької обласної державної адміністрації, начальником обласної військової адміністрації, першим заступником, заступниками голови Донецької обласної державної адміністрації (далі – керівники) відповідно до розподілу обов'язків, керівником апарату Донецької обласної державної адміністрації в порядку черги відповідно до затвердженого графіку.

Особисті прийоми Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної

агресії Російської Федерації, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» проводяться першочергово.

У разі звернення на особистий прийом громадян, поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, прийом припиняється з одночасним повідомленням правоохоронних органів відповідно до їх компетенції.

3. Облік та реєстрація звернень громадян, отриманих під час проведення особистих прийомів, проводяться управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації Донецької обласної державної адміністрації (далі – управління) 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

4. Організація проведення особистих прийомів громадян з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації, покладається на управління.

Час роботи управління відповідає режиму роботи Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації.

5. З питань організації проведення особистих прийомів громадяни можуть звернутись за:

1) посиланням:

<https://dn.gov.ua/prozora-vlada/zvernennya-gromadyan/feedback>;

2) безкоштовним для населення номером телефону: (0800) 50-75-06;

3) електронною адресою: citizen@dn.gov.ua;

4) поштовою адресою: вулиця Олекси Тихого, будинок 6, місто Краматорськ, 84306 або за рішенням голови Донецької обласної державної адміністрації, начальника обласної військової адміністрації (далі – голова обласної державної адміністрації) за іншою поштовою адресою, якщо таке рішення доведено до відома населення шляхом розміщення його на офіційному вебсайті Донецької обласної державної адміністрації.

6. Особисті прийоми громадян проводяться у Донецькій обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації з урахуванням безпекової ситуації, в установлені графіками прийомів дні та години. Отримані на особистих прийомах звернення централізовано реєструються у реєстраційно-контрольних картках та обліковуються за допомогою електронно-обчислюваної техніки працівниками управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

У графіках особистих прийомів, окрім прізвища, власного імені, посади керівників та керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації, часу проведення прийомів, зазначається перелік посадових осіб, які мають право брати участь та/або проводити особисті прийоми громадян (за окремими дорученнями), у тому числі, у разі відсутності керівників та керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації з поважних причин.

Для забезпечення кваліфікованого розгляду питань, порушених громадянами на особистих прийомах, можуть запрошуватись до їх розгляду посадові та службові особи структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, районних військових адміністрацій, військових та військово-цивільних адміністрацій населених пунктів Донецької області, виконавчих органів рад територіальних громад.

Під час проведення особистих прийомів можуть бути присутні представники громадян, повноваження яких оформлені у встановленому законом порядку.

7. Графіки особистих прийомів затверджуються розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

Контроль за їх дотриманням здійснюють працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки, про що вони до 10 числа кожного місяця готують інформацію голові обласної державної адміністрації.

8. Населення Донецької області систематично інформується про порядок, графіки та підсумки особистих прийомів на сторінках періодичних видань та на офіційному вебсайті Донецької обласної державної адміністрації.

9. У разі, якщо вирішити порушені громадянами питання безпосередньо на особистому прийомі 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.

10. Звернення громадян, подані на особистому прийомі, та документи, пов'язані з їх розглядом, зберігаються упродовж строку, визначеного Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

II. Порядок організації проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правничої допомоги

1. Особистий прийом осіб, які потребують безоплатної первинної правничої допомоги, з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної

адміністрації, обласної військової адміністрації, здійснюється юридичним управлінням Донецької обласної державної адміністрації із залученням працівників юридичних служб структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації згідно із затвердженим графіком без проведення попереднього запису.

2. Звернення таких осіб оформлюються на підставі наданих ними відомостей відповідальними за це працівниками юридичного управління Донецької обласної державної адміністрації у картках обліку, що передаються на реєстрацію до управління у день їх надходження.

3. Надання правничої допомоги (консультації, інформації, роз'яснення з правових питань, складення документів правничого характеру (крім документів процесуального характеру)) здійснюється, за можливості, під час особистого прийому. За необхідності залучаються працівники структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації, до компетенції яких належить вирішення порушених питань.

4. Якщо під час розгляду усного звернення про надання безоплатної первинної правничої допомоги встановлено, що особа потребує надання безоплатної вторинної правничої допомоги, особі або її законному представникові надаються роз'яснення щодо порядку подання звернення про надання безоплатної вторинної правничої допомоги та медіації.

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

III. Порядок організації проведення особистого прийому громадян головою обласної державної адміністрації

1. Для попереднього запису на особистий прийом до голови обласної державної адміністрації громадянину необхідно пред'явити документ, що посвідчує його особу.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється:

1) працівниками управління, на яких покладено відповідні обов'язки, протягом перших 10 днів місяця, у дні і часи роботи Донецької обласної державної адміністрації;

2) на підставі подання відповідної письмової заяви щодо запису на особистий прийом, із зазначенням питань, які громадянин має намір порушити під час особистого прийому (крім питань, порядок розгляду яких визначений статтею 12 Закону України «Про звернення громадян»);

3) після розгляду першим заступником, заступниками голови Донецької обласної державної адміністрації питань заявника, у разі якщо порушене питання залишилось не вирішеним по суті.

2. У разі, якщо громадянин наполягає бути прийнятим особисто головою обласної державної адміністрації без дотримання вимог підпункту 3 пункту 1 розділу III цього Порядку, йому пропонується викласти свої аргументи та суть питання письмово.

Таке звернення за дорученням голови обласної державної адміністрації надається одному з його заступників, до напрямків діяльності якого належить розгляд порушених у зверненні питань, для пропозицій щодо доцільності особистого втручання голови обласної державної адміністрації стосовно подальшого їх вирішення.

Остаточне рішення щодо запрошення такого громадянина на свій особистий прийом або обґрунтовану відмову в ньому, після ознайомлення з вищезазначеними пропозиціями, приймає голова обласної державної адміністрації.

Про прийняте рішення у визначені законодавством строки громадянину повідомляється письмово першим заступником, заступниками голови Донецької обласної державної адміністрації, які готували пропозиції стосовно доцільності особистого втручання голови обласної державної адміністрації у подальше вирішення порушених у зверненні питань.

3. За результатами попереднього запису працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки, складають, та не пізніше ніж за два дні до прийому надають на погодження керівнику апарату Донецької обласної державної адміністрації списки:

1) громадян, яких записано на особистий прийом до голови обласної державної адміністрації (за наявності);

2) керівників структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації, голів районних державних адміністрацій, начальників районних військових адміністрацій, начальників військових та керівників військово-цивільних адміністрацій населених пунктів, керівників виконавчих органів рад територіальних громад, запрошених для участі в особистому прийомі за безпосереднім (письмовим) дорученням голови обласної державної адміністрації;

3) громадян, які виявили бажання бути прийнятими головою обласної державної адміністрації без дотримання вимог підпункту 3 пункту 1 розділу III цього Порядку.

4. Громадян та запрошених згідно з погодженими списками посадових осіб (підпункти 1 та 2 пункту 3 розділу III цього Порядку) повідомляють про день,

час і місце особистого прийому голови обласної державної адміністрації телефоном або письмово працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

5. Особисті прийоми громадян голови обласної державної адміністрації, відвідують лише ті особи, які були попередньо записані. Присутність сторонніх осіб забороняється, крім уповноважених осіб, чий повноваження оформлені відповідно до закону.

6. Перший заступник, заступники голови Донецької обласної державної адміністрації, керівники структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації, голови районних державних адміністрацій, начальники районних військових адміністрацій, начальники військових та керівники військово-цивільних адміністрацій населених пунктів, керівники виконавчих органів рад територіальних громад надають голові обласної державної адміністрації письмову інформацію щодо попереднього розгляду питань, які планують порушити громадяни, не пізніше трьох робочих днів до особистого прийому.

7. Організацію проведення особистих прийомів голови обласної державної адміністрації, оформлення карток обліку, доручень за результатами прийомів, контроль за їх виконанням забезпечують працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

8. Регламент особистого прийому голови обласної державної адміністрації обмежується двома годинами (не більше ніж 15 хвилин на спілкування з кожним громадянином (колективом громадян), про що їм до початку прийому усно повідомляється працівниками управління, на яких покладено відповідні обов'язки).

9. У разі, якщо особистий прийом громадян головою обласної державної адміністрації не може відбутися через поважні причини, його може бути перенесено на інший день та час або проведено першим заступником, заступниками голови Донецької обласної державної адміністрації, на яких покладено виконання обов'язків голови обласної державної адміністрації, про що повідомляються громадяни, записані на особистий прийом.

10. У записі на особистий прийом до голови обласної державної адміністрації відмовляється з підстав та у спосіб, що передбачені статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

IV. Порядок організації проведення особистих прийомів громадян першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Донецької обласної державної адміністрації

1. Особисті прийоми громадян першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Донецької обласної державної адміністрації (з

можливістю залучення працівників апарату Донецької обласної державної адміністрації) проводяться згідно із затвердженим графіком.

2. Запис на особисті прийоми до першого заступника, заступників голови та керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації здійснюється у день їх прийому у картках обліку, при пред'явленні документів, що посвідчують особу громадянина, працівниками управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

3. Організацію проведення особистих прийомів до першого заступника, заступників голови та керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації, оформлення доручень у картках обліку за результатами прийомів забезпечують головні спеціалісти Донецької обласної державної адміністрації, на яких покладено відповідні обов'язки.

4. Контроль за станом виконання доручень першого заступника, заступників голови та керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації, наданих під час їх особистих прийомів, здійснюють працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

V. Порядок організації проведення виїзних прийомів громадян керівниками

1. Виїзні прийоми здійснюються керівниками 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 голови районних державних адміністрацій, начальники районних військових адміністрацій, начальники військових та керівники військово-цивільних адміністрацій населених пунктів, керівники виконавчих органів міських, сільських, селищних рад, де заплановано проведення виїзних прийомів.

3. За погодженням з керівниками головні спеціалісти Донецької обласної державної адміністрації, 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. Контроль за станом виконання доручень керівників, наданих під час їх виїзних прийомів, здійснюють працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

VI. Порядок організації проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації

1. Телефонний зв'язок з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації (далі – «Гаряча лінія»), проводиться керівниками, керівником апарату Донецької обласної державної адміністрації (з можливістю залучення працівників апарату Донецької обласної державної адміністрації) у дні проведення їх особистих прийомів, з 09 год 00 хв до 11 год 00 хв за номером: (0800) 50-75-06, згідно із затвердженим графіком.

2. Звернення громадян на «Гарячу лінію» оформлюються у день їх надходження у картках обліку відповідно до положень статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

3. Організацію проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія», оформлення доручень за результатами спілкування з громадянами забезпечують:

1) голови обласної державної адміністрації, керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації – працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки;

2) першого заступника, заступників голови Донецької обласної державної адміністрації – головні спеціалісти Донецької обласної державної адміністрації.

4. Контроль за станом виконання доручень керівників та керівника апарату Донецької обласної державної адміністрації, наданих за результатами телефонного спілкування з населенням «Гаряча лінія», здійснюють працівники управління, на яких покладено відповідні обов'язки.

Начальник управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації Донецької обласної державної адміністрації



Олена ГОНЧАРОВА