

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління  
Держпродспоживслужби в  
Луганській області

« 12 » 02 2024 р. № 8

## ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян у Головному  
управлінні Держпродспоживслужби в Луганській області та його  
структурних підрозділах

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні Держпродспоживслужби в Луганській області (далі – Головне управління) та його структурних підрозділах з питань, що належать до їх компетенції.

2. Посадові особи Головного управління та його структурних підрозділів, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Законом України «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», Порядком організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затвердженим наказом Міністерства аграрної політики та продовольства України від 14.02.2018 № 70, іншими нормативно-правовими актами, що врегульовують порядок прийому та розгляду звернень громадян, та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян начальником Головного управління, його першим заступником (далі - керівництво Головного управління) проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені графіками особистого прийому громадян, затвердженими наказами Головного управління «Про затвердження графіку особистого прийому громадян у Головному управлінні Держпродспоживслужби в Луганській області та його структурних підрозділах», які розміщуються на офіційному веб-сайті Головного управління.

4. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

- Герої України;
- інваліди Великої Вітчизняної війни;
- Герої Соціалістичної Праці;
- Герої Радянського Союзу;
- жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
- учасники антитерористичної операції.

5. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок

Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, саодинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

6. Попередній запис (не пізніше ніж за сім днів до дня прийому) на особистий прийом до керівництва Головного управління здійснює відповідальний працівник Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області за телефоном 097-21-226-13, щодня (крім святкових та вихідних днів) з 9:00 до 17:00 (у п'ятницю з 9:00 до 15:45), обідня перерва – з 12:00 до 12:45.

7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається структурний підрозділ Головного управління, до компетенції якого належить вирішення питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження). Під час попереднього запису на особистий прийом заявника має бути попереджено про обробку його персональних даних.

8. У записі на особистий прийом до керівництва Головного управління та його структурних підрозділів може бути відмовлено з таких підстав:

1) звернення з приводу оскарження рішення подане з порушенням термінів, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

2) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому законодавством).

9. Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом з підстав ознак політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак. У разі відмови в записі надається роз'яснення щодо причин відмови.

10. Запис громадян на особистий прийом до керівництва Головного управління проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після розгляду письмового звернення у відповідних структурних підрозділах Головного управління, до компетенції яких належить вирішення питання.

11. Відповідальний структурний підрозділ Головного управління подає документи та інші матеріали, що додаються громадянами для обґрунтування своєї заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги, для вивчення та опрацювання до структурного підрозділу Головного управління, до компетенції якого належить вирішення питання. Структурні підрозділи Головного управління за кожним зверненням відповідно до компетенції в п'ятиденний строк готують пропозиції щодо вирішення порушених громадянами питань та разом з обґрунтуванням повертають звернення до відповідального структурного підрозділу Головного управління. Відповідальний структурний підрозділ Головного управління подає опрацьовані матеріали керівництву Головного управління для ознайомлення та проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком.

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

13. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова інформація.

14. Для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників Головного управління та його структурних підрозділів, а також працівників установ та організацій, що належать до сфери управління Головного управління.

15. Відповідь на звернення, подані під час особистого прийому керівництву Головного управління та його структурних підрозділів, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала прийом. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому керівництву відповідного структурного підрозділу Головного управління, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала прийом.

16. Письмові та усні звернення (заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги), подані під час особистого прийому, передаються до відповідального структурного підрозділу Головного управління. Структурні підрозділи Головного управління, установи та організації, що належать до сфери управління Головного управління, відповідно до компетенції у триденний строк подають пропозиції про результати опрацювання наданих матеріалів щодо розгляду звернень громадян за підписом керівника до відповідального структурного підрозділу Головного управління.

17. Облік громадян і контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідальним структурним підрозділом Головного управління.

---