

ПОРЯДОК

особистого прийому громадян у Координаційному центрі з надання правничої допомоги

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Координаційному центрі з надання правничої допомоги (далі – Координаційний центр).

2. Посадові особи Координаційного центру, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян» та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян керівником Координаційного центру та його заступниками здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян згідно з додатком 1 до цього Порядку.

У разі неможливості проведення прийому особисто, його може бути проведено в телефонному режимі або в режимі відеоконференції.

Прийом громадянина керівником Координаційного центру та його заступниками триває до 30 хвилин.

4. У разі відсутності керівника Координаційного центру та його заступників (у зв'язку із перебуванням у відпустці або відрадянності, тимчасовою непрацездатністю) чи неможливості здійснити особистий прийом з інших поважних причин проведення прийому переноситься на інший час або здійснюється уповноваженими ними посадовими особами Координаційного центру.

5. Особистий прийом ветеранів війни та членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, осіб, які мають особливі (трудові) заслуги перед Батьківщиною, реабілітованих осіб, осіб, які належать до числа жертв нацистських переслідувань, осіб з інвалідністю, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.

6. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, здійснюється Управлінням розгляду звернень та забезпечення доступу до публічної інформації (далі – Управління) без попереднього запису в понеділок – четвер з 10:00 до 17:00, п'ятниця з 10:00 до 16:00 (обідня перерва з 13:00 до 13:45), окрім вихідних, святкових та неробочих днів, за адресою: м. Київ, вул. Січових Стрільців, 73, телефон: (044) 486-71-06. Для проведення прийому громадян Управління може залучати інші структурні підрозділи Координаційного центру в межах повноважень.

7. Запис громадян на особистий прийом до керівника Координаційного центру проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому його заступниками.



Запис громадян на особистий прийом до заступників керівника Координаційного центру проводиться відповідно до розподілу обов'язків у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу Координаційного центру.

Попередній запис на особистий прийом до керівництва Координаційного центру здійснюється Управлінням не пізніше, ніж за сім днів до дня особистого прийому за адресою: м. Київ, вул. Січових Стрільців, 73. Попередній запис може здійснюватися за телефоном (044) 486-71-06.

8. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові громадянина, зміст порушеного питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

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

Особистий прийом громадян здійснюється у порядку черговості.

Черговість особистого прийому громадян керівником Координаційного центру та його заступниками визначається відповідно до списку, попередньо складеного Управлінням. Список має бути сформований за тиждень до особистого прийому громадян з метою належної підготовки всіх необхідних матеріалів та інформації.

За два дні до дати особистого прийому список громадян, які записані на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка його здійснюватиме.

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

1) якщо порушене питання розглядалось Координаційним центром та було вирішено по суті;

2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

10. Забороняється відмова громадянинові в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

11. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, а у разі потреби за участі перекладача особи, яка звертається до Координаційного центру.

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

13. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

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.

Реєстрація особистого обліку прийому громадян, які звертаються до Координаційного центру, здійснюється за допомогою журналу обліку особистого прийому громадян, форма якого наведена у додатку 2 до цього Порядку.

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

15. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

16. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Координаційного центру.

17. Якщо питання, порушені в зверненні громадянина, не належать до компетенції Координаційного центру, таке звернення у строк не більше п'яти днів з дня реєстрації надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у той самий строк воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

18. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, реєструються відповідним структурним підрозділом Координаційного центру.

19. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі, та на першому аркуші копії цього звернення зазначається, що прийнято на особистому прийомі.

20. Облік особистого прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідним структурним підрозділом Координаційного центру.
