

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру
з надання правничої допомоги
від _____ № _____

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 у 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 з перебуванням у відпустці або відрядженні, 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 працівниками структурного підрозділу Координаційного центру, до повноважень якого належить розгляд звернень громадян (далі – структурний



підрозділ) 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), крім вихідних, святкових та неробочих днів у фойє приміщення за адресою: м. Київ, вул. Січових Стрільців, 73, телефон: (044) 486-71-06. Для проведення прийому громадян працівники структурного підрозділу можуть залучати працівників інших структурних підрозділів Координаційного центру в межах їх повноважень та за згодою з їхніми керівниками.

7. Запис громадян на 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 керівника Координаційного центру та його заступників здійснюється структурним підрозділом не пізніше, ніж за сім днів до дня прийому. Попередній запис на особистий прийом може здійснюватися за телефоном (044) 486-71-06 або під час особистого звернення особи до Координаційного центру.

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

Не допускається з'ясування відомостей про особу, 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 структурним підрозділом. Список має бути сформований не пізніше, ніж за сім днів до прийому громадян з метою належної підготовки всіх необхідних матеріалів та інформації.

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

9. У записі на особистий прийом може бути відмовлено якщо:

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

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

10. Забороняється відмова 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 громадянина, який звертається до Координаційного центру.

12. Про відмову в записі на особистий прийом та її причини 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 особу та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

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

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

Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку та картки особистого прийому, форма якої наведена у додатку 3 до цього Порядку.

15. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

У разі якщо громадянин за результатами проведеного особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку та картці особистого прийому.

16. 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.

17. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються до структурного підрозділу, для опрацювання.

18. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі, та на першому аркуші копії цього звернення робиться відмітка про те, що звернення прийнято на особистому прийомі.

19. Облік особистого прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому громадян, здійснюються структурним підрозділом.
