



## РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від "10" листопада 2021 року

м. Кропивницький

№ 801-р

*Зареєстроване в Південно-Східному  
міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції  
(м. Дніпро) 29 листопада 2021 року за №220/510*

### Про затвердження Порядку особистого прийому громадян у Кіровоградській обласній державній адміністрації

Відповідно до статей 6, 25 Закону України "Про місцеві державні адміністрації", статті 22 Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та з метою належної організації та проведення особистого прийому громадян у Кіровоградській обласній державній адміністрації

#### **ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок особистого прийому громадян у Кіровоградській обласній державній адміністрації, що додається.

2. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації забезпечити, в установленому законодавством порядку, подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Південно-Східного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Дніпро).

3. Начальника управління комунікацій з громадськістю та інформаційної діяльності Кіровоградської обласної державної адміністрації Віталія ОСТАННЬОГО забезпечити опублікування цього розпорядження в друкованих засобах масової інформації.

4. Це розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування в друкованих засобах масової інформації.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату Кіровоградської обласної державної адміністрації Павла ТОПЧІЯ.

Голова обласної  
державної адміністрації

Марія ЧОРНА



Кіровоградська обласна державна адміністрація

801-р від 10.11.2021



ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Кіровоградської обласної  
державної адміністрації

10 листопада 2021 року № 801-р

**ПОРЯДОК**  
**особистого прийому громадян у Кіровоградській обласній**  
**державній адміністрації**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Кіровоградській обласній державній адміністрації (далі – облдержадміністрація).

2. Посадові особи, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України "Про звернення громадян", "Про державну службу", Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", іншими нормативно-правовими актами.

3. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", проводиться першочергово.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО/ООС, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

4. Особи, які не є громадянами України і перебувають в Україні на законних підставах, користуються таким самим правом на звернення щодо особистого прийому посадовими особами облдержадміністрації, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

**II. Запис на особистий прийом громадян**

1. Особистий прийом громадян головою облдержадміністрації, першим заступником та заступниками голови облдержадміністрації, керівником апарату



облдержадміністрації проводиться у спеціально визначеному приміщенні лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації, затвердженим розпорядженням голови облдержадміністрації.

2. Інформація про порядок особистого прийому громадян в облдержадміністрації і графік особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації розміщується на офіційному вебсайті облдержадміністрації в рубриці "Звернення громадян" та на інформаційному стенді в приміщенні адміністративної будівлі облдержадміністрації за адресою: м. Кропивницький, пл. Героїв Майдану, 1, біля спеціально визначеного приміщення для проведення особистого прийому громадян.

3. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому громадян керівництвом облдержадміністрації, здійснюється працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації без попереднього запису кожного дня з 08:00 до 17:15 год., в п'ятницю з 8:00 до 16:00 (крім святкових та вихідних днів) у приміщенні відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації (м. Кропивницький, пл. Героїв Майдану, 1, перший поверх, кабінети №№ 193, 194, 196, вхід з вулиці Чміленка, телефон: 0522 30 50 46).

4. Організація особистого прийому громадян та попередній запис на прийом до голови облдержадміністрації, першого заступника та заступників голови облдержадміністрації, керівника апарату облдержадміністрації здійснюється начальником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

5. Попередній запис на прийом проводиться не пізніше ніж за 3 робочі дні до дня прийому.

Громадяни попередньо записані на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації повідомляються у телефонному режимі за день до проведення прийому про дату, місце проведення та час прийому.

6. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа до компетенції якої (якого) належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

7. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються змісту порушених у зверненні питань.

8. У разі якщо особа з інвалідністю не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою облдержадміністрації, оформлення такого письмового викладу питань здійснюється працівником відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, для структурних підрозділів – особою, на яку покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою особою, визначеною керівником відповідного структурного підрозділу.

9. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва облдержадміністрації, та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання в структурних підрозділах облдержадміністрації відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за 2 робочі дні до прийому.

За день до прийому списки громадян та матеріали щодо їх звернень, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка буде здійснювати особистий прийом.

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

1) якщо порушене питання розглядалось керівництвом облдержадміністрації 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".

11. Про відмову в записі та причини відмови громадянину надано відповідні роз'яснення.

12. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

### **III. Організація та проведення особистих прийомів громадян**

1. У разі відсутності голови облдержадміністрації особистий прийом громадян, за доручення голови, здійснюють перший заступник, заступники голови облдержадміністрації, про що завчасно повідомляється громадянин, записаний на особистий прийом до цієї посадової особи.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою облдержадміністрації, громадянин має право подати письмове звернення, яке опрацьовується та реєструється відповідно до Закону

України "Про звернення громадян", або записатися на інший день особистого прийому відповідною посадовою особою згідно з графіком.

2. Особистий прийом громадян керівництвом структурних підрозділів облдержадміністрації здійснюється у визначені дні та години відповідно до затверджених графіків, які розміщуються на вебсайтах структурних підрозділів.

3. Організація особистого прийому громадян у структурних підрозділах облдержадміністрації, відповідно до їх повноважень, забезпечується особою, на яку покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою особою, визначеною керівником відповідного структурного підрозділу.

4. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

5. Під час особистого прийому 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 посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження.

6. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

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

8. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань, під час особистого прийому, керівники облдержадміністрації, які здійснюють особистий прийом, можуть залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України в області, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери управління облдержадміністрації, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

9. 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 такого розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова відповідь.

10. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до компетенції облдержадміністрації, в термін не більше п'яти днів з дня реєстрації воно надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, в той самий термін воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

11. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому керівництвом облдержадміністрації, передаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації для реєстрації.

12. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому керівництвом облдержадміністрації, структурного підрозділу облдержадміністрації надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності – особою, яка виконує її обов'язки.

13. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника та інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вносяться: відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації до Картки обліку особистого прийому громадян за формою, згідно з додатком 1, працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою особою, визначеною керівником відповідного структурного підрозділу до Журналу обліку особистого прийому громадян, згідно з додатком 2 або Картки обліку особистого прийому громадян.

14. На першому аркуші звернення, поданому на особистому прийомі, та на першому аркуші його копії проставляється штамп "Прийнято на особистому прийомі" та вхідний реєстраційний індекс.

15. У разі, якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у картці обліку особистого прийому громадян.

16. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому керівниками облдержадміністрації, здійснюються відділом роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

17. Облік громадян, яких особисто приймають посадові особи у структурних підрозділах облдержадміністрації, та контроль за дотриманням



строків розгляду їх звернень здійснюються працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою особою, визначеною керівником відповідного структурного підрозділу.

Керівник апарату Кіровоградської  
обласної державної адміністрації

Павло ТОПЧІЙ



Додаток 1  
до Порядку особистого прийому  
громадян у Кіровоградській  
обласній державній адміністрації  
(пункт 13 розділу III)

<b>Картка обліку особистого прийому громадян</b>					<b>Відмітка про контроль</b>	
<u>Кореспондент (заявник) п/б</u>		<u>Місце проживання</u>    <u>електронна адреса</u> <u>номер телефону</u>			<b>Вид звернення:</b> пропозиція, заява, скарга	
<u>Категорія заявника</u>					Індивідуальне, колективне, анонімне	
<u>Соціальний стан заявника</u>					Ознака надходження: первинне повторне	
Дата підписання/надсилання/звернення, дата надходження дзвінка	Дата надходження звернення	Ресстраційний індекс	Звідки надіслано	Дата надіслання	Індекс документа	Форма надходження
Попередні звернення № _____ від _____ 20__ р. № _____ від _____ 20__ р.						
Основні питання	<b>Зміст питання</b>					Індекс питання
Додаткові питання						
<u>Резолюція:</u>     						
Автор і дата резолюції						
Строк виконання					Виконано за _____ днів	

(Зворотній бік)

**Хід виконання**

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо	Контрольні відмітки



--	--	--	--

Перевірено на місці \_\_\_\_ 20\_\_ р. працівником \_\_\_\_\_

Дата, реєстраційний індекс документа про виконання \_\_\_\_\_

Кому надіслано \_\_\_\_\_

Результати розгляду звернення	
-------------------------------------	--

З контролю зняв \_\_\_\_\_

Справа \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Аркушів \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Додаток 2  
до Порядку особистого прийому  
громадян у Кіровоградській обласній  
державній адміністрації  
(пункт 13 розділу III)

**ЖУРНАЛ**  
**обліку особистого прийому громадян**

№ з/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, власне ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5a	6	7

---