

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ Національного природного
парку «Голосіївський»

від 17.02.2020 № 11/04

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом
Національного природного парку «Голосіївський»

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян директором установи (або особою, яка виконує його обов'язки), заступником директора – головним природознавцем, заступником директора з науково-дослідної роботи – начальником відділу, заступником директора – начальником відділу рекреації (далі – керівництво установи) з питань, що належать до компетенції установи.

2. Посадові особи установи, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», іншими нормативно-правовими актами, що регулюють порядок прийому та розгляду звернень громадян, та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян керівництвом установи проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені Графіком особистого прийому громадян, який розміщується на офіційному веб-сайті установи.

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, одинокі 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 установи здійснює Відповідальна особа за адресою: вул. Генерала Родимцева, 6А, м. Київ, або за телефоном (044) 221 02 72, щодня (крім святкових та вихідних днів) з 9:00 до 18:00 (у п'ятницю з 9:00 до 16:45), обідня перерва – з 13:00 до 13:45.

7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, визначається структурний підрозділ установи, 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 установи 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 громадянину 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 Відповідальна особа надає роз'яснення щодо причин відмови.

10. Запис громадян на особистий прийом до керівництва установи проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після розгляду письмового звернення в структурних підрозділах установи.

11. Відповідальна особа установи подає документи та інші матеріали, що додаються громадянами для обґрунтування своєї заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги, для вивчення та опрацювання до структурного підрозділу установи, до компетенції якого належить вирішення питання.

Структурні підрозділи установи за кожним зверненням відповідно до компетенції в п'ятиденний строк готують пропозиції щодо вирішення порушених громадянами питань та разом з обґрунтуванням повертають звернення до Відповідальної особи.

Відповідальна особа установи подає опрацьовані матеріали керівництву установи для ознайомлення та проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком.

12. Керівництво установи 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 громадянину за його згодою надається усна або письмова інформація.

14. Для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених громадянином питань керівництво установи може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів.

15. Відповідь на звернення, подані під час особистого прийому керівництву установи, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала прийом, або особи, яка виконує її обов'язки.

16. Письмові та усні звернення (заяви (клопотання), пропозиції (зауваження) або скарги), подані під час особистого прийому, передаються Відповідальній особі установи.

17. Облік громадян і контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому керівництвом установи, здійснюються Відповідальною особою.