

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Головного управління
Держпродспоживслужби
в Хмельницькій області**

05.01.2026 № 3

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні Держпродспоживслужби в Хмельницькій області

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

2. Посадові особи Головного управління, 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 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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 та заступником (далі – керівництво Головного управління) проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом Головного управління, який розміщений на офіційному вебпорталі 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 відділ організаційного забезпечення Управління організаційно-господарського забезпечення Головного управління Держпродспоживслужби за адресою: вул. Шевченка, 53, м. Хмельницький, або за телефоном (0382) 65-07-34, щодня (крім святкових та вихідних днів) з 8:30 до 17:30 (у п'ятницю з 8:30 до 16:15), обідня перерва - з 12:30 до 13:15.

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 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 відповідальний структурний підрозділ Головного управління надає 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 в структурних підрозділах Головного управління.

11. Відділ організаційного забезпечення Управління організаційно-господарського забезпечення 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.

Управління організаційно-господарського забезпечення 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 громадянину за його згодою надається усна або письмова інформація.

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

15. Відповідь на звернення, подані під час особистого прийому керівництву Головного управління, 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 до відділу організаційного забезпечення Управління організаційно-господарського забезпечення.

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 відділу організаційного забезпечення Управління організаційно-господарського забезпечення.

17. Облік громадян і контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються до відділу організаційного забезпечення Управління організаційно-господарського забезпечення.

18. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

Неповнолітні особи та особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

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

19. У разі необхідності посадова особа може попросити заявника показати документ, що засвідчує його особу, або підтвердження повноваження на представництво інтересів іншої особи.