## ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО З ПИТАНЬ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **06.07.2017** | **м. Київ** | **N 22** |

**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України**  
**27 липня 2017 р. за N 916/30784**

## Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України

Відповідно до статті 22 Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", з метою належної організації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України, що додається.

2. Відділу по роботі зі зверненнями громадян, комунікацій з громадськістю, доступу до публічної інформації та контролю (Василюк Н. В.) забезпечити організацію прийому громадян відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України.

3. Відділу юридичного забезпечення з питань запобігання і виявлення корупції (Ногін В. В.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому законодавством порядку.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

|  |  |
| --- | --- |
| **Голова** | **О. В. Риженко** |

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Державного агентства з питань електронного урядування України 06 липня 2017 року N 22  Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 27 липня 2017 р. за N 916/30784 |

### ПОРЯДОК організації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України

### I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України (далі - Агентство).

2. Посадові особи Агентства, 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 N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348, Положенням про Державне агентство з питань електронного урядування України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року N 492.

3. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.

### II. Організація і проведення особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян Головою Агентства, його першим заступником, заступником (далі - керівництво Агентства) здійснюється у зручний для громадян час відповідно до правил внутрішнього трудового розпорядку за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом Голови Агентства.

2. Інформація про порядок і графік прийому громадян розміщується на офіційному веб-сайті Агентства та на спеціальних стендах у доступних місцях.

3. Для прийому громадян облаштовуються спеціальні кімнати (приймальні громадян). Приймальня громадян забезпечується необхідною оргтехнікою, юридичною літературою та за можливості розташовується у приміщенні, доступ до якого не потребує оформлення перепустки.

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівництвом Агентства.

4. Прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", проводиться першочергово.

5. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва Агентства здійснює структурний підрозділ Агентства відповідно до компетенції, на який покладено функції з діловодства, не пізніше ніж за сім днів до дня прийому за адресою: м. Київ, вул. Ділова, 24, кім. 20, або за телефоном (044) 207-17-30 щодня (крім вихідних, святкових та неробочих днів) з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 18.00, у п'ятницю - з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.45.

6. Під час попереднього запису на особистий прийом громадян до керівництва Агентства: з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, а для внутрішньо переміщених осіб - фактичне місце проживання, номери контактних телефонів громадянина, який записується на прийом, чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів звертався і яке було прийнято рішення; визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції яких належить вирішення питання, порушеного заявником; 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.

Під час запису на особистий прийом громадянин має бути попереджений про внесення його персональних даних до бази персональних даних Агентства.

7. У записі на особистий прийом громадян до керівництва Агентства відмовляється з таких підстав:

1) повторне звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням термінів, визначених у статті 17 Закону України "Про звернення громадян".

8. Про відмову у записі на особистий прийом громадян та причини відмови працівник структурного підрозділу Агентства, на який покладено функції з діловодства, що проводить запис, відповідно до компетенції надає громадянинові роз'яснення.

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

10. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань до їх розгляду можуть залучатися працівники структурних підрозділів Агентства відповідно до компетенції.

11. Після отримання документів (інформації) під час попереднього запису на особистий прийом громадян структурний підрозділ Агентства, на який покладено функції з діловодства, передає документи, надані громадянами для обґрунтування своїх заяв, скарг або пропозицій, для вивчення та опрацювання до структурного підрозділу Агентства, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненнях питань.

12. Структурні підрозділи Агентства відповідно до компетенції, щодо кожного звернення (письмового чи усного) в п'ятиденний строк готують обґрунтовані пропозиції стосовно вирішення порушених громадянами питань та повертають до структурного підрозділу, на який покладено функції з діловодства.

13. Структурний підрозділ Агентства, на який покладено функції з діловодства, подає опрацьовані документи керівництву Агентства для ознайомлення та проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком.

14. Для участі в особистому прийомі громадяни пред'являють документи, що посвідчують особу, а їх представники - документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

15. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються за можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови;

прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Агентства, посадова особа, яка веде прийом, пояснює, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися для його вирішення і за можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

16. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі громадян керівництвом Агентства неможливо, воно розглядається у такому самому порядку, що й письмове звернення.

Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

17. У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз'яснення.

18. Особистий прийом громадян в інші, ніж передбачено графіком проведення особистого прийому громадян керівництвом Агентства, дні проводиться працівниками структурних підрозділів Агентства, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань, з понеділка по четвер з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 18.00, у п'ятницю - з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.45, крім вихідних, святкових та неробочих днів.

19. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються до структурних підрозділів Агентства, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань, для реєстрації відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348.

20. На особистому прийомі громадян можуть бути присутніми 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 їх особу та повноваження.

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

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

23. Працівник структурного підрозділу Агентства, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненнях питань, під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Відповідь на питання надається в письмовому вигляді за підписом керівництва Агентства.

24. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян керівництвом Агентства, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом.

25. Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України за формою, наведеною у додатку до цього Порядку, та в разі необхідності доводиться до відома виконавця (виконавців).

26. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у журналі обліку особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу.

27. Облік громадян та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються структурним підрозділом Агентства, на який покладено функції з діловодства.

|  |  |
| --- | --- |
| **Начальник відділу по роботі** **зі зверненнями громадян,** **комунікацій з громадськістю, доступу** **до публічної інформації та контролю** | **Н. В. Василюк** |

|  |
| --- |
| Додаток до Порядкуорганізації та проведення особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України (пункт 25 розділу II) |

### ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян у Державному агентстві з питань електронного урядування України

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N з/п** | **Дата прийому** | **Хто приймає** | **Прізвище, 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 | 5а | 6 | 7 |