

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
Держпродспоживслужби в
Дніпропетровській області
від 18.08.2026 № 1856-02

ПОРЯДОК **організації особистого прийому громадян у Головному управлінні** **Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області**

1. Загальні положення

1.1. Цей порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області.

1.2. Посадові особи Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області (далі – Головне управління), які здійснюють особистий прийом, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07 лютого 2008 року № 109, іншими нормативно-правовими актами, Положенням про Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області та цим Порядком.

1.3. Посадові особи Головного управління несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України, за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

1.4. Основними завданнями посадових осіб, які здійснюють прийом громадян, є:

- реалізація положень Закону України «Про звернення громадян» та інших законів, Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008, актів Кабінету Міністрів України з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення;

- сприяння у вирішенні питань, з якими звертаються до Головного управління.

1.5. Ведення особистого прийому проводиться у присутності спеціалістів Головного управління відповідно до порушених питань.

1.6. Ведення журналу обліку особистого прийому громадян начальником Головного управління здійснюється секретарем керівника.

1.7. Ведення журналів особистого прийому іншими посадовими особами Головного управління здійснюється ними особисто.

2. Організація особистого прийому

2.1. Особистий прийом громадян проводиться посадовими особами у дні та години згідно із затвердженим графіком особистого прийому, який розміщується на першому поверсі закладу та на видному місці, публікується на офіційному вебсайті Головного управління.

2.2. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», проводиться у першочерговому порядку.

2.3. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

2.4. Попередній запис на особистий прийом до керівництва Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області здійснюється не пізніше ніж за п'ять робочих днів до дати прийому за телефоном (068) – 565-46-39 або в управлінні організаційного забезпечення Головного управління за адресою: каб № 104, вул. Філософська 39-А, м. Дніпро, щодня (окрім святкових та вихідних днів) з 8.15 до 17.00 (у п'ятницю з 8.15 до 15.45), обідня перерва з 12.15 до 12.45.

2.5. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовується: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було ухвалено рішення. На підставі наданої інформації визначається структурний підрозділ Головного управління, до компетенції якого належить вирішення питання, вивчаються документи, інші матеріали, що додаються 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.

2.6. У записі на особистий прийом до керівництва Головного управління може бути відмовлено за таких підстав:

- якщо порушене питання розглядалося Головним управлінням та було вирішено по суті;

- якщо звернення з приводу оскарження рішення було подано з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

2.7. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

2.8. Прийом громадян проводиться за адресою: вул. Філософська, 39-А, м. Дніпро.

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

2.10. Про результати розгляду посадовою особою надається усна або письмова відповідь громадянину, який прийшов на прийом.

2.11. 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 громадянину за його згодою надається усна або письмова відповідь.

2.12. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа, яка веде особистий прийом, може залучати до їхнього розгляду спеціалістів управління правового забезпечення та працівників відповідних структурних підрозділів Головного управління або одержувати від них необхідну інформацію.

2.13. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу, або підтвердження повноважень на представництво інтересів іншої особи.

2.14. У разі повторного звернення посадова особа, що веде особистий прийом, попередньо вивчає всі архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовує причини, що його викликали, надає роз'яснення та необхідну допомогу у межах компетенції та повноважень.

2.15. Письмова відповідь на звернення, подане під час особистого прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала прийом.

2.16. Відділ організаційного забезпечення управління організаційного забезпечення Головного управління здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень особистого прийому громадян та інформує начальника Головного управління.
