

# ПОРЯДОК ПРИЙОМУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ОРГАНІЗАЦІЇ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ТА НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ ГРОМАДЯНАМ ЮРИДИЧНОЮ КЛІНІКОЮ ОДУВС

## 1. Загальні положення

- 1.1. Даний порядок визначає процедуру прийому письмових звернень громадян, організації особистого прийому та надання консультацій громадянам ЮК ОДУВС.
- 1.2. Даний порядок відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян».
- 1.3. Терміни, які вживаються в цьому Порядку:
  - 1.3.1. Громадяни - відповідно до Положення про ЮК ОДУВС, громадянами визнаються категорії населення, яким дозволено звертатися до ЮК ОДУВС за консультацією, тобто незахищеним категоріям населення (пенсіонерам, інвалідам, учасникам бойових дій, малозабезпеченим, членам багатодітних сімей, студентам, матерям-одиначкам).
  - 1.3.2. Звернення - викладене в письмовій або усній формі прохання про надання юридичної консультації, чи зауваження (пропозиція), заява (клопотання), скарга.
  - 1.3.3. Повторне звернення - звернення, що надійшло до ЮК ОДУВС від тієї самої особи з того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті.
  - 1.3.4. Консультація - усне чи письмове юридичне пояснення, надання відповіді на звернення громадянина.
- 1.4. Забороняється надсилати звернення громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

## 2. Порядок прийому, розгляду та надсилання відповідей на письмові звернення громадян

- 2.1. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуально) або групою осіб (колективно) шляхом безпосереднього його написання під час прийому громадянина, надсилання на поштову та електронну адресу ЮК ОДУВС.
- 2.2. Усі звернення громадян, що надійшли до ЮК ОДУВС вищевказаним шляхом підлягають реєстрації в день надходження в Журналі обліку письмових звернень громадян.
- 2.3. Вимоги до письмових звернень громадян:
  - 2.3.1. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. При цьому допускається зазначення адреси заявника на конверті.
  - 2.3.2. Письмове звернення має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.
  - 2.3.3. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні ЮК ОДУВС до якої звернувся заявник.
  - 2.3.4. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення ЮК ОДУВС чи його посадовою особою, воно в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.
  - 2.3.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
  - 2.3.6. Не розглядаються повторні звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає завідувач ЮК ОДУВС, про що повідомляється особа, яка подала звернення.
  - 2.3.7. Якщо питання, порушені в отриманому зверненні, не належать до компетенції ЮК

ОДУВС, дане звернення в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. Копія такого звернення залишається у провадженні ЮК ОДУВС.

2.3.8. Звернення, в яких повідомляється про скоєні злочини, правопорушення та інші протизаконні дії негайно передаються до правоохоронних органів. Копія такого звернення залишається у провадженні ЮК ОДУВС.

2.4. Після реєстрації письмове звернення підлягає розгляду та по ньому виноситься мотивована, обґрунтована нормами законодавства відповідь, яка повинна бути доведена до відома громадянина, що звертається.

2.5. Відповіді на звернення надсилаються на бланках ЮК ОДУВС за підписом консультанта або керівника.

### 3. Організація особистого прийому громадян та порядок надання консультацій ЮК ОДУВС.

2.1. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуально) або групою осіб (колективно) шляхом безпосереднього його написання під час прийому громадянина, надсилання на поштову та електронну адресу ЮК ОДУВС.

**3.1.** Особистий прийом громадян здійснюють консультанти ЮК ОДУВС у встановлені дні, часи за місцем знаходження кімнати прийому громадян ЮК ОДУВС.

**3.2.** Графік чергування консультантів в кімнаті прийому громадян затверджує керівник ЮК ОДУВС.

**3.3.** Усі звернення, отримані на особистому прийомі, реєструються. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення відвідувачу повідомляється письмово або усно за його бажанням.

**3.4.** Консультант, який здійснює прийом має право перевірити документи, що підтверджують особу громадянина, який звертається за консультацією.

**3.5.** Особистий прийом проводиться від імені ЮК ОДУВС. Прийом розпочинається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Під час даної процедури консультант заповнює реєстраційну картку клієнта та Журнал прийому громадян. Якщо з цього питання відвідувач вже звертався до ЮК ОДУВС, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали.

**3.6.** Перед початком викладення обставин звернення консультант повинен ознайомити громадянина, що звертається з правилами роботи ЮК ОДУВС та взяти з нього розписку про ознайомлення встановленого зразку.

**3.7.** Питання, з якими звертаються відвідувачі, якщо це можливо, вирішуються під час прийому. Особа, яка веде особистий прийом, керується чинним законодавством.

**3.8.** Якщо звернення неможливо вирішити під час прийому, то консультантами ЮК ОДУВС заводиться справа, вирішення якої доручається одному або групі консультантів, а відвідувачу вручається запрошення на консультацію встановленого зразку, корінець підшивається до справи.

**3.9.** Для вирішення справи консультанти мають право витребувати у відвідувача необхідну документацію.

**3.10.** Строк розглядання справи складає - не більше 14 днів з дня проведення першої зустрічі.

**3.11.** Після вирішення справи, вона оформлюється належним чином:

**3.11.1.** Титульна сторінка.

- 3.11.2.** Реєстраційна картка.
- 3.11.3.** Копії наданих документів.
- 3.11.4.** Письмова консультація за справою та додатки до неї.
- 3.11.5.** Супровідні документи.
- 3.12.** Письмова консультація за справою повинна обов'язково бути завізована безпосереднім керівником ЮК ОДУВС та зареєстрована в Журналі обліку справ.
- 3.13.** У день зазначений у запрошенні на консультацію заявнику надається безпосередня консультація у письмовій та усній формі одночасно.
- 3.14.** Копія письмової консультації підшивається до справи.
- 3.15.** Після надання повної консультації справа закривається про що робиться відмітка на титульному аркуші справи.