

**РЕКОМЕНДАЦІЇ ГРОМАДЯНАМ,
ЯКІ ЗВЕРНУЛИСЯ НА ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ДО
ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА “СЕТАМ”**

Громадянам, які звернулись на особистий прийом, рекомендується:

1. Уважно ознайомитися з графіками особистого прийому громадян у Державному підприємстві “СЕТАМ” (далі — ДП “СЕТАМ”) та положеннями Закону України "Про звернення громадян".

2. Із заявою чи пропозицією слід звертатися до посадової особи, в межах компетенції якої знаходиться порушене у зверненні питання. Скарга на дії/бездіяльність чи рішення керівника структурного підрозділу подається у порядку підлеглості керівництву ДП “СЕТАМ”, у підпорядкуванні якого знаходиться посадова особа, дії якої оскаржуються.

3. Якщо питання, яке потребує вирішення, відрізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів тощо, то заявникові бажано завчасно викласти питання в письмовій формі. **При собі необхідно мати документи, які засвідчують особу, а також документи, що обґрунтовують порушене на особистому прийомі питання.**

4. Намагатися відповідати по суті на запитання посадової особи, яка веде прийом. Точні відповіді на запитання дозволяють всебічно з'ясувати зміст звернення, досягнути єдиного розуміння, знайти шлях оптимального вирішення порушених на особистому прийомі питання.

5. Уважно вислухати роз'яснення посадової особи, яка веде прийом. Це допоможе швидше прийняти за зверненням правильне і обґрунтоване рішення.

6. Бути самокритичним. Не виключена можливість, що розв'язання питання, з яким громадянин звернувся на особистий прийом не відноситься до компетенції ДП “СЕТАМ”, або не можуть бути задоволені з об'єктивних причин. У випадках незгоди з прийнятим по зверненню рішенням, заявник має право на отримання інформації щодо надання роз'яснення про можливість і порядок його оскарження.

7. Пам'ятати, що керівництво ДП “СЕТАМ” зацікавлене в правильному та своєчасному вирішенні порушеного громадянином питання, завжди готове надати допомогу і дати пораду, надати роз'яснення в межах компетенції та відповідно до чинного законодавства України.