

**ПОРЯДОК**  
**особистого прийому громадян у**  
**Державному підприємстві “СЕТАМ”**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Державному підприємстві “СЕТАМ” (далі — ДП “СЕТАМ”) з питань, що належать до компетенції ДП “СЕТАМ”, в тому числі надання безоплатної первинної правової допомоги.

2. Особистий прийом громадян здійснюється з метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення та сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до ДП “СЕТАМ”. Керівництво ДП “СЕТАМ” та керівники самостійних структурних підрозділів, які здійснюють особистий прийом громадян, керуються Конституцією України, Законами України “Про звернення громадян”, “Про безоплатну правову допомогу” та іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян генеральним директором ДП “СЕТАМ” та першим заступником генерального директора (далі - керівництво ДП “СЕТАМ”) здійснюється відповідно до розподілу функціональних повноважень лише за попереднім записом у відповідні дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом ДП “СЕТАМ”.

4. У разі відсутності генерального директора особистий прийом громадян здійснюється його заступником.

5. Особистий прийом громадян керівниками самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ” здійснюється у відповідні дні та години згідно з графіком особистого прийому громадян керівниками самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ”, затвердженим наказом ДП “СЕТАМ”.

6. У першочерговому порядку здійснюється особистий прийом таких категорій громадян:

- жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
- інвалідів Великої Вітчизняної війни;
- Героїв Соціалістичної Праці;
- Героїв Радянського Союзу;
- Героїв України;
- Учасників АТО.

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

8. Запис громадян на особистий прийом до керівництва ДП “СЕТАМ” проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому керівником самотійного структурного підрозділу ДП “СЕТАМ”, до функціональних повноважень якого належить розгляд питання.

Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва ДП “СЕТАМ” проводиться структурним підрозділом, який здійснює роботу із зверненнями громадян, за поштовою адресою: м. Київ, вул. Артема, 73, або за телефоном 044-223-97-01 не пізніше ніж за сім днів до дня його проведення.

Прийом громадян проводиться за адресою: м. Київ, вул. Стрілецька, 4/6.

9. 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 посадова особа з числа керівництва ДП “СЕТАМ”, до функціональних повноважень якої належить вирішення питання, 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.

10. Структурний підрозділ, який здійснює роботу із зверненнями громадян, складає список громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва ДП “СЕТАМ”, та передає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до визначених керівництвом ДП “СЕТАМ” самотійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ” відповідно до їх функціональних повноважень не пізніше ніж за сім днів до дня проведення прийому.

Самотійні структурні підрозділи ДП “СЕТАМ” надають службову записку за підписом керівника про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян до структурного підрозділу, який здійснює роботу із зверненнями громадян, не пізніше ніж за три дні до дня проведення особистого прийому громадян керівництвом ДП “СЕТАМ”.

За два дні до дня проведення прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити до керівництва ДП “СЕТАМ” на особистий прийом, матеріали, викладені у зверненнях, та результати їх розгляду відповідним самотійним структурним підрозділом ДП “СЕТАМ” подаються посадовій особі із числа керівництва ДП “СЕТАМ”, яка здійснюватиме особистий прийом.

11. У записі на особистий прийом може бути відмовлено на таких підставах:

11.1. Повторне звернення одного і того самого громадянина з питання, з яким він раніше звертався до ДП “СЕТАМ” для розгляду та опрацювання і яке було вирішено по суті.

11.2. Звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з

порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України “Про звернення громадян”.

11.3. Звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє її законний представник, повноваження якого оформлені в установленому чинним законодавством порядку).

11.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

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

Про відмову в записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз’яснення.

13. Під час особистого прийому громадянин повинен пред’явити документ, що посвідчує його особу.

У особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та/або повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

14. Керівництво ДП “СЕТАМ” чи керівники самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ” під час особистого прийому громадян відповідно до функціональних повноважень розглядають питання по суті, надають відповідно до чинного законодавства обґрунтовані роз’яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

15. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що і письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянину за його згодою надається усна або письмова відповідь.

16. Для забезпечення кваліфікованого роз’яснення поставлених громадянином питань керівництво ДП “СЕТАМ” чи керівники самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ”, що проводять особистий прийом громадян, можуть залучати до їх розгляду працівників відповідних самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ” або в установленому порядку одержувати від них необхідну інформацію.

17. Особистий прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, у разі потреби - за участю перекладача.

18. Якщо розв’язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції ДП “СЕТАМ”, керівництво ДП “СЕТАМ” чи керівники самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ”, які проводять особистий прийом, пояснюють йому, до якого органу державної влади або органу

місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації треба звернутися для його вирішення, і по змозі надають в цьому допомогу (дають адресу, номер телефону тощо).

19. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому, надається за підписом керівництва ДП “СЕТАМ” відповідно до розподілу функціональних повноважень.

20. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви, скарги), подані під час особистого прийому, розглядаються відповідно до Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року № 1242.

21. Під час особистого прийому громадян керівництвом ДП “СЕТАМ” та керівниками самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ” на кожного заявника заводиться Картка особистого прийому заявника, форма якої наведена у додатку.

22. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому керівництвом ДП “СЕТАМ”, проводяться структурним підрозділом, який здійснює роботу із зверненнями громадян.

23. Облік громадян, яких приймають керівники самостійних структурних підрозділів ДП “СЕТАМ”, та контроль за дотриманням строків розгляду їх звернень здійснюються працівниками, відповідальними за ведення діловодства у відповідному самостійному структурному підрозділі ДП “СЕТАМ”.

---



**Державне підприємство “СЕТАМ”**

(дата) \_\_\_\_\_

**КАРТКА  
прийому заявника**

Прізвище, ім'я та по батькові \_\_\_\_\_

Місце проживання \_\_\_\_\_

Зміст звернення

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Відмітка \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---