ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України

від "27" травня 2021 року № 347

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами**

**Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Міндовкілля.

2. Посадові особи Міндовкілля, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються [Конституцією України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80), Законами України [«Про звернення громадян»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), [«Про державну службу»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3723-12), [Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008) «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами.

3. Особистий прийом громадян Міністром захисту довкілля та природних ресурсів України, його першим заступником, заступниками, Державним секретарем (далі – керівництво) та керівниками самостійних структурних підрозділів здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

4. У разі відсутності Міністра захисту довкілля та природних ресурсів України, першого заступника Міністра, заступників Міністра, Державного секретаря та керівників самостійних структурних підрозділів особистий прийом громадян посадовими особами здійснюють уповноважені ними посадові особи.

5. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

1) жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

2) осіб з інвалідністю в наслідок війни;

3) Героїв Соціалістичної Праці;

4) Героїв Радянського Союзу;

5) Героїв України.

6. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

7. Запис громадян на прийом до Міністра захисту довкілля та природних ресурсів проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому першим заступником Міністра, заступником Міністра.

Запис громадян на прийом до першого заступника Міністра, заступників Міністра, Державного секретаря проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою самостійного структурного підрозділу Міндовкілля відповідно до компетенції.

Попередній запис на особистий прийом до керівництва Міндовкілля та керівників самостійних структурних підрозділів здійснюється самостійним структурним підрозділом до функціональних обов’язків якого віднесено організацію особистого прийому громадян (далі – структурний підрозділ міністерства, відповідальний за організацію особистого прийому) не пізніше ніж за три доби до дня прийому за адресою: м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 35, каб. 101. Попередній запис може здійснюватися засобами телефонного зв’язку.

8. Під час попереднього запису на особистий прийом, з’ясовуються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він 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.

Облік особистого прийому громадян посадовими особами Міндовкілля ведеться у журналах особистого прийому громадян (додаток 1) або в системі електронного документообігу.

9. Самостійний структурний підрозділ міністерства відповідальний за організацію особистого прийому, складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва Міндовкілля, та подає матеріали викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до самостійних структурних підрозділів Міндовкілля та центральних органів виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра захисту довкілля та природних ресурсів України відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за дві доби до прийому.

Самостійні структурні підрозділи Міндовкілля та центральні органи виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра захисту довкілля та природних ресурсів України надають інформацію за підписом їх керівників про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян до структурного підрозділу міністерства відповідального за організацію особистого прийому не пізніше ніж за добу до прийому.

За добу до проведення особистого прийому громадян посадовими особами списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

10. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови звернення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

11. Під час проведення особистого прийому громадян посадовими особами можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому чинним законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

12. Під час особистого прийому громадян посадовими особами відомості щодо кожного заявника вносяться до картки особистого прийому заявника та журналу обліку особистого прийому громадян у Міндовкілля за визначеною формою (додаток 2).

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз’яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Міндовкілля та картки особистого прийому заявника.

13. Для забезпечення кваліфікованого роз’яснення поставлених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників відповідних самостійних структурних підрозділів Міндовкілля та центральні органи виконавчої влади, діяльність яких спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра захисту довкілля та природних ресурсів України або одержувати від них необхідну інформацію у порядку, визначеному законодавством.

14. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому посадовими особами неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

15. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому посадовими особами не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян у Міндовкілля та картці особистого прийому заявника.

16. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян Міністром захисту довкілля та природних ресурсів України, його першим заступником, заступниками, Державним секретарем Міністерства, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності - посадової особи, яка виконує її обов’язки.

У разі проведення особистого прийому керівниками самостійних структурних підрозділів відповідь на звернення надається за підписом Міністра захисту довкілля та природних ресурсів України, його першим заступником, заступниками, Державним секретарем Міністерства, який згідно розподілу функціональних повноважень координує роботу самостійного структурного підрозділу.

17. Звернення, подані під час особистого прийому громадян посадовими особами у Міндовкілля, невідкладно передаються до структурного підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для реєстрації.

На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян посадовими особами та на першому аркуші копії цього звернення проставляється вхідний номер Міндовкілля.

18. Облік прийому громадян керівництвом Міндовкілля, керівництвом самостійних структурних підрозділів та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється структурним підрозділом міністерства відповідальний за організацію особистого прийому.

|  |  |
| --- | --- |
| **Начальник Управління документообігу та звернень громадян** | **Андрій МАХНАКОВ** |
|  |  |