



МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

НАКАЗ

14.12.2017 № 1027

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
10 січня 2018 р.
за № 34/31486

Про затвердження Положення про приймальню громадян Державної служби України з надзвичайних ситуацій та Порядку особистого прийому громадян у Державній службі України з надзвичайних ситуацій

Відповідно до [статті 22](#) Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](#) «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та з метою подальшого вдосконалення практики особистого прийому громадян, забезпечення належних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення до ДСНС **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити такі, що додаються:

[Положення про приймальню громадян Державної служби України з надзвичайних ситуацій;](#)

[Порядок особистого прийому громадян у Державній службі України з надзвичайних ситуацій.](#)

2. Визнати таким, що втратив чинність, [наказ Міністерства України з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи від 10 травня 2006 року № 274](#) «Про організацію особистого прийому громадян у системі МНС України», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 05 червня 2006 року за № 676/12550.

3. Департаменту формування політики щодо підконтрольних Міністрові органів влади та моніторингу МВС (Боднар В.Є.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Голову Державної служби України з надзвичайних ситуацій Чечоткіна М.О.

Міністр

А.Б. Аваков

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства внутрішніх
справ України
14.12.2017 № 1027

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
10 січня 2018 р.
за № 34/31486

ПОЛОЖЕННЯ

про приймальню громадян Державної служби України з надзвичайних ситуацій

1. Це Положення визначає основні завдання та організацію діяльності приймальні громадян Державної служби України з надзвичайних ситуацій (далі - Приймальня), створеної для забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення.

2. Організація діяльності Приймальні здійснюється відповідно до [Конституції України](#), [Закону України](#) «Про звернення громадян», актів Президента України та Кабінету Міністрів України, цього Положення, нормативно-правових актів МВС та організаційно-розпорядчих актів ДСНС, що регламентують порядок організації та проведення особистого прийому громадян.

3. Приміщення Приймальні закріплюється за структурним підрозділом ДСНС, до компетенції якого входять питання організації роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому (далі - Підрозділ). Роботу Приймальні організовує керівник Підрозділу та його працівники.

4. У Приймальні або в залі очікування прийому в доступному для огляду місці розташовуються графіки прийому громадян керівництвом ДСНС, керівниками департаментів та інших самостійних структурних підрозділів апарату ДСНС, інші інформаційно-методичні матеріали щодо організації роботи з громадянами та їх особистого прийому.

5. Організація особистого прийому громадян у Приймальні покладається на Підрозділ, керівників департаментів та інших самостійних структурних підрозділів апарату ДСНС, до компетенції яких належить вирішення питань, порушених громадянами на особистому прийомі.

6. У Приймальні в доступному для громадян місці встановлюється скринька «Для заяв, скарг і пропозицій».

Звернення зі скриньки вилучає щодня відповідальний працівник Підрозділу. Звернення, оформлені відповідно до вимог [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян», підлягають попередньому розгляду та реєстрації.

7. Приймальня забезпечується необхідними меблями, комп'ютерною та оргтехнікою, засобами зв'язку та пожежогасіння, медикаментами, канцелярським приладдям та нормативно-правовими актами.

8. Основні завдання Приймальні:

1) забезпечення організації особистого прийому громадян у Приймальні керівництвом ДСНС, керівниками і фахівцями департаментів та інших самостійних структурних підрозділів апарату ДСНС;

2) облік прийому громадян, які звернулися до Приймальні, та контроль за дотриманням строків виконання рішень, прийнятих під час особистого прийому, підготовка необхідних інформаційно-довідкових матеріалів;

3) здійснення попереднього розгляду та реєстрації заяв, скарг і пропозицій, поданих громадянами безпосередньо на особистому прийомі або принесених на реєстрацію особисто;

4) узагальнення й аналіз порушених громадянами питань, що надходять під час їх особистого прийому до Приймальні, внесення пропозицій керівництву ДСНС щодо поліпшення організації роботи Приймальні;

5) організаційно-методичне, нормативне забезпечення організації особистого прийому громадян у підрозділах системи ДСНС та контроль за організацією зазначеної роботи;

6) вивчення позитивних форм і методів роботи з особистого прийому громадян та впровадження їх у повсякденну роботу системи ДСНС.

**Директор Департаменту
формування політики
щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС**

В.Є. Боднар



Про затвердження Положення про приймальню громадян Державної служби України з надзвичайних ситуацій та Порядку особистого прийому громадян у Державній службі України з надзвичайних ситуацій
Наказ; МВС України від 14.12.2017 № 1027
Прийняття від **14.12.2017**
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/z0034-18>

Законодавство України
станом на 06.02.2024
чинний



z0034-18

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 16.02.2018 — 2018 р., № 14, стор. 130, стаття 489, код акта 89079/2018

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства внутрішніх
справ України
14.12.2017 № 1027

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
10 січня 2018 р.
за № 35/31487

*{Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства внутрішніх справ
№ 629 від 29.07.2019}*

ПОРЯДОК

особистого прийому громадян у Державній службі

України з надзвичайних ситуацій

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у ДСНС, який здійснюється відповідно до [статті 22](#) Закону України «Про звернення громадян».

2. Особистий прийом громадян здійснюється у приймальні громадян за адресою: вул. Гончара, 55-А (кімн. 004), м. Київ, у дні та години, визначені графіками особистого прийому громадян, затвердженими в установленому порядку.

Вхід до приймальні громадян ДСНС вільний і не потребує оформлення перепустки.

3. Попередній запис на особистий прийом здійснює структурний підрозділ ДСНС, до компетенції якого належать питання особистого прийому громадян (далі - Підрозділ), безпосередньо в день прийому в приймальні громадян (телефон для довідок (044) 247-31-78).

4. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб він звертався і яке було прийнято рішення, визначаються структурний підрозділ та посадова особа, до компетенції яких належить вирішення порушеного заявником питання, вивчаються документи, інші матеріали, які подає громадянин для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про громадянина, що не стосуються його звернення.

5. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

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

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.

6. Особистий прийом громадян ведеться в порядку черговості. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першу чергу.

Звернення Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу розглядає Голова ДСНС особисто.

{Абзац другий пункту 6 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства внутрішніх справ № 629 від 29.07.2019}

7. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах.

За потреби для забезпечення їхнього прийому запрошуються фахівці підрозділу з питань міжнародного співробітництва.

8. Посадові особи зобов'язані прийняти всіх громадян, які звернулися на особистий прийом, з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку ДСНС та визначеного графіками часу.

9. Рішення посадових осіб ДСНС, прийняті за зверненнями громадян на особистому прийомі, можуть бути оскаржені у строки та в порядку, що установлені законодавством України.

II. Умови особистого прийому громадян керівниками департаментів та інших самостійних структурних підрозділів апарату ДСНС

1. Особистий прийом громадян керівниками структурних підрозділів апарату ДСНС здійснюється згідно з графіком, затвердженим керівництвом ДСНС.

2. Для попереднього запису на особистий прийом громадяни:

1) пред'являють документи, що посвідчують їхню особу, а також (за потреби) документи, що підтверджують їхні повноваження щодо представництва інших осіб або осіб, які перебувають у родинних з ними стосунках. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі;

2) подають письмові звернення, викладені з дотриманням вимог [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян», або в усній формі стисло висловлюють питання, яке вони мають намір порушити на прийомі;

3) інформують відповідального працівника Підрозділу про наявність раніше поданих звернень до ДСНС з питання, яке вони порушують. Якщо такі мали місце, надають повідомлення про результати їх розгляду.

3. Посадова особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах компетенції розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення, а також за можливості вирішує його під час особистого прийому.

4. За потреби для участі в розгляді порушеного питання посадові особи можуть запросити керівників департаментів та інших самостійних структурних підрозділів апарату ДСНС (у разі їх відсутності - посадових осіб, на яких покладено виконання їх обов'язків) або одержувати від них необхідну інформацію.

5. Якщо порушене громадянином питання безпосередньо на особистому прийомі вирішити неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти звернення в письмовій формі відповідно до вимог [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян».

Про результати розгляду громадянина повідомляють письмово або усно за його бажанням.

6. Письмові звернення (пропозиції, заяви та скарги), подані під час особистого прийому, реєструються в установленому порядку Підрозділом та передаються для опрацювання до підрозділу, до компетенції якого належить розгляд порушеного питання. Після розгляду відповідним структурним підрозділом і надання відповіді заявнику матеріали розгляду передаються до Підрозділу для обліку та зберігання.

7. Якщо вирішення питання, що порушує громадянин під час особистого прийому, не належить до компетенції ДСНС, посадова особа роз'яснює, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

8. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються Підрозділом. На кожне звернення громадянина заповнюється картка обліку, де вказуються дані про громадянина, стислий зміст порушеного питання, інформація посадової особи, яка проводить прийом, про результат розгляду, що засвідчується її особистим підписом, та дата.

III. Організація особистого прийому громадян керівництвом ДСНС

1. Запис громадян на особистий прийом до керівництва ДСНС здійснюють працівники Підрозділу в день прийому, визначений графіком особистого прийому громадян керівництвом ДСНС, затвердженим Головою ДСНС.

2. Списки громадян, які звернулися на особистий прийом до керівництва ДСНС, разом з інформаційно-довідковими матеріалами надає відповідальний за організацію прийому керівництву ДСНС.

3. На підставі списків громадян, які звернулися на особистий прийом до керівництва ДСНС, та отриманої під час запису інформації щодо напряму порушених громадянами питань працівники Підрозділу запрошують відповідних керівників або фахівців структурних підрозділів апарату ДСНС, до компетенції яких належить вирішення питань, порушених громадянами, які звернулися на особистий прийом.

4. Голова ДСНС може доручити здійснити прийом першому заступнику або заступнику Голови ДСНС.

У випадках, коли Голова ДСНС, його перший заступник або заступник у день особистого прийому громадян з поважних причин не можуть здійснити прийом, відвідувачам надаються вичерпні пояснення і пропонується зустріч з керівниками структурних підрозділів апарату ДСНС, до компетенції яких належить вирішення порушених питань.

У разі відмови від такої зустрічі відвідувачам пропонується залишити письмове звернення, яке реєструється відповідно до вимог [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян».

5. Контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян, прийнятих під час особистого прийому керівництвом ДСНС, здійснюється Підрозділом.

**Директор Департаменту
формування політики
щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС**

В.Є. Боднар



Порядок особистого прийому громадян у
Державній службі України з надзвичайних
ситуацій
Наказ; МВС України від 14.12.2017 № 1027
Редакція від **17.09.2019**, підстава — [z0929-19](#)
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/z0035-18>

Законодавство України
станом на 06.02.2024

чинний



z0035-18

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 16.02.2018 — 2018 р., № 14, стор. 132, стаття 489, код акта 89079/2018