ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ГУ ДМС

у Дніпропетровській області

від 09 січня 2025 р. № 2

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення особистого прийому громадян у Головному управлінні ДМС у Дніпропетровській області**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян керівництвом та іншими посадовими особами ГУ ДМС.

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації" (далі - Інструкція № 348), Положення про Головне управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області, затвердженого наказом ДМС від 18.07.2011 року № 28 (в редакції наказу ДМС від 16.09.2024 № 239) та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

4. Діловодство щодо звернень громадян з питань особистого прийому ведеться уповноваженим структурним підрозділом окремо від інших видів діловодства в порядку, установленому Інструкцією № 348.

5. Особистий прийом громадян керівництвом ГУ ДМС здійснюється заступником начальника ГУ ДМС, першим заступником начальника ГУ ДМС відповідно до розподілу функціональних повноважень, начальником
ГУ ДМС.

У разі відсутності заступника начальника ГУ ДМС, першого заступника начальника ГУ ДМС, начальника ГУ ДМС особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи ГУ ДМС.

Працівниками структурного підрозділу апарату ГУ ДМС, на який покладено повноваження із забезпечення діяльності ГУ ДМС із розгляду звернень громадян (далі - уповноважений структурний підрозділ), здійснюється попередній запис на особистий прийом керівництвом ГУ ДМС.

6. Прийом громадян проводиться в приміщеннях, доступ до яких не потребує оформлення перепустки, або в інших приміщеннях, визначених керівництвом ГУ ДМС.

7. Інформація про графік прийому громадян, а також номер телефону**,** за яким може здійснюватись попередній запис на особистий прийом громадян керівництвом ГУ ДМС, розміщується на офіційному веб-сайті ДМС та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами у ГУ ДМС та його територіальних підрозділах.

8. Після попереднього запису громадянина на особистий прийом та надання необхідної інформації визначається самостійний структурний підрозділ ГУ ДМС, до компетенції якого належить вирішення питання, порушеного громадянином, за наявності вивчаються документи, інші матеріали, додані до звернення.

9. Уповноважений структурний підрозділ складає списки громадян, які записалися на особистий прийом громадян до керівництва ГУ ДМС, та за наявності подає документи, інші матеріали, додані до звернення під час попереднього запису, для вивчення та опрацювання самостійним структурним підрозділам апарату ГУ ДМС відповідно до їх компетенції.

Самостійні структурні підрозділи апарату ГУ ДМС надають службову записку за підписом їх керівників про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян, а також за потреби інформацію щодо кандидатури посадової особи цього структурного підрозділу, яка братиме участь в особистому прийомі громадян, до уповноваженого структурного підрозділу.

10. Посадова особа ГУ ДМС, яка проводить особистий прийом громадян, розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз’яснення відповідно до законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

11. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому громадян неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові надається відповідь у формі, визначеній автором звернення.

12. Для забезпечення кваліфікованого роз’яснення питань, порушених на особистому прийомі громадян, посадова особа ГУ ДМС може залучати до їх розгляду посадових осіб самостійних структурних та територіальних
підрозділів ГУ ДМС або одержувати від них необхідну інформацію.

13. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються за можливості безпосередньо на особистому прийомі громадян. Посадова особа ГУ ДМС, яка проводить особистий прийом громадян, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції та має право прийняти рішення.

14. Інформація про прийняте під час особистого прийому громадян рішення вноситься до картки (журналу) обліку особистого прийому громадян, форма якого наведена в додатку 3 до Інструкції № 348, та за потреби доводиться до відома самостійного структурного підрозділу апарату ГУ ДМС, до компетенції якого належить вирішення питання.

15. Про прийняте рішення за зверненням у картці (журналі) обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу.

16. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому громадян керівництвом ГУ ДМС, надається за підписом начальника
ГУ ДМС, першого заступника начальника ГУ ДМС, заступника начальника ГУ ДМС.

17. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються до уповноваженого структурного підрозділу відповідно до Інструкції № 348.

18. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється відмітка про прийняття на особистому прийомі.

19. Облік особистого прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому громадян, здійснюються уповноваженим структурним підрозділом ГУ ДМС.