ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства внутрішніх справ України

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення особистого прийому громадян у Державній міграційній службі України**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян Головою Державної міграційної служби України (далі – ДМС), першим заступником Голови ДМС та заступником Голови ДМС (далі – керівництво ДМС) та структурним підрозділом апарату ДМС, на який покладено повноваження із забезпечення діяльності ДМС з розгляду звернень громадян (далі – уповноважений структурний підрозділ).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян" (далі - Закон), 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", постанов 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) та від 24 червня 2009 року № 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади", Положення про Державну міграційну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 року № 360, та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Особистий прийом громадян у ДМС є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб ДМС.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень ДМС передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

5. Звернення громадян щодо особистого прийому, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

6. Діловодство за зверненнями громадян з питань щодо особистого прийому ведеться уповноваженим структурним підрозділом окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією № 348.

7. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян з питань, що не належать до компетенції ДМС.

**ІI. Організація особистого прийому громадян**

8. Особистий прийом громадян керівництвом ДМС здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені відповідним графіком, затвердженим наказом ДМС, який розміщується на офіційному веб-сайті ДМС.

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

9. Без попереднього запису прийом громадян проводиться в робочий час з понеділка по п’ятницю уповноваженим структурним підрозділом.

Для прийому громадян облаштовується приймальня громадян з відеоспостереженням, доступ до якої не потребує оформлення перепустки.

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівництвом ДМС.

10. Інформація про порядок і графік прийому громадян у ДМС розміщується на офіційному веб-сайті ДМС та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

11. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється в порядку, встановленому законодавством, при потребі - за участю перекладача.

12. Прийом осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводяться першочергово.

13. Запис громадян на прийом до Голови ДМС проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому керівником відповідного територіального органу ДМС, прийому, що здійснюється уповноваженим структурним підрозділом у приймальні громадян, особистого прийому першим заступником Голови ДМС, заступником Голови ДМС.

14. Запис громадян на прийом до першого заступника Голови ДМС, заступника Голови ДМС проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому, що здійснюється уповноваженим структурним підрозділом.

15. Попередній запис на особистий прийом громадян до керівництва ДМС здійснюється уповноваженим структурним підрозділом. Попередній запис може здійснюватись за визначеним номером телефону, інформація про який розміщується на офіційному веб-сайті ДМС та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

16. Під час попереднього запису на особистий прийом громадянин надає таку інформацію: його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, після чого визначається самостійний структурний підрозділ ДМС, до компетенції якого належить вирішення питання, порушеного громадянином, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції.

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

18. Уповноважений структурний підрозділ складає списки громадян, які записались на особистий прийом громадян до керівництва ДМС, та подає матеріали, надані під час попереднього запису, для вивчення та опрацювання самостійним структурним підрозділам апарату ДМС, відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за шість робочих днів до прийому.

Самостійні структурні підрозділи апарату ДМС надають службову записку за підписом їх керівників про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян, а також, у разі необхідності, інформацію щодо кандидатури посадової особи цього структурного підрозділу, яка прийматиме участь в особистому прийомі громадян, до уповноваженого структурного підрозділу не пізніше ніж за один робочий день до прийому.

За два робочих дні до прийому уповноважений структурний підрозділ надає списки громадян, які записались на особистий прийом громадян, посадовій особі ДМС, яка здійснюватиме особистий прийом.

19. У записі на особистий прийом громадян може бути відмовлено з таких підстав:

1) повторне звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що вже надавалося ним до ДМС для розгляду та опрацювання й було вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону;

3) звернення неповнолітньої особи та особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє законний представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством);

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

Про відмову в записі на особистий прийом громадян та причини відмови громадянинові надаються відповідні роз'яснення.

20. Забороняється відмова громадянинові в особистому прийомі громадян та записі на особистий прийом громадян з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного, національного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

21. Під час особистого прийому громадян громадянин повинен пред'явити документ, що підтверджує громадянство України, посвідчує особу чи її спеціальний статус або військовий квиток (для військовослужбовців, військовозобов'язаних, резервістів), або видане органом Пенсійного фонду України пенсійне посвідчення (далі - документи, що посвідчують особу), а в разі представлення інтересів інших громадян — також належним чином оформлені документи, що підтверджують відповідні повноваження на здійснення представництва.

22. У прийомі громадян можуть брати участь їх законні представники та/або брат, сестра, дідусь, бабуся та/або представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, співробітники консульської установи країни походження іноземця або особи без громадянства.

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

24. Аудіозапис, фотографування та відеозйомка під час особистого прийому громадян можуть здійснюватись лише з дозволу посадової особи ДМС, яка веде прийом, та самого громадянина, прийом якого здійснюється.

Аудіозапис, фотографування та відеозйомка представниками засобів масової інформації під час особистого прийому громадян може здійснюватись виключно за попередньою акредитацією, порядок якої визначено статтею 26 Закону України «Про інформацію».

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

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

27. Для забезпечення кваліфікованого роз’яснення питань, поставлених на особистому прийомі громадян, посадова особа ДМС може залучати до їх розгляду посадових осіб відповідних структурних підрозділів ДМС або одержувати від них необхідну інформацію.

28. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються за можливості безпосередньо на особистому прийомі громадян. Посадова особа ДМС, яка проводить особистий прийом громадян, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

1. задовольнити прохання чи вимогу й повідомити громадянина про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
2. відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши громадянина про мотиви відмови;
3. прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянинові причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому громадян, а також про порядок і строк розгляду його звернення;
4. якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції ДМС, то посадова особа ДМС, яка проводить особистий прийом громадян, пояснює йому, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і по можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

29. Інформація про прийняте під час особистого прийому громадян рішення вноситься до картки особистого прийому громадянина або журналу обліку особистого прийому громадян та в разі необхідності доводиться до відома самостійного структурного підрозділу апарату ДМС, до компетенції якого відноситься зазначене питання.

30. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у картці особистого прийому громадянина або журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу.

31. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому громадян керівництвом ДМС, надається за підписом посадової особи ДМС, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності – посадової особи, яка за наказом ДМС виконує її обов’’язки.

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

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

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

**Начальник Управління взаємодії**

**з Державною міграційною**

**службою України МВС І.В. Ковалевська**