

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**наказ Деснянського БУВР**

від 11.06.2019 № 44

**ПОРЯДОК**  
**організації та проведення особистого прийому громадян у Деснянському**  
**басейновому управлінні водних ресурсів**

**I. Загальні положення**

1.1 Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Деснянському БУВР з питань, що належать до його компетенції.

1.2 Особистий прийом громадян начальником Деснянського БУВР та його заступниками проводиться у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (додаток 1).

Особистий прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.

1.3 У разі відсутності начальника Деснянського БУВР або його заступників у день проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком, прийом здійснюють уповноважені ними посадові особи апарату Деснянського БУВР.

1.4 Вхід до приміщення Деснянського БУВР здійснюється за наявності у громадянина документа, що посвідчує його особу.

1.5 Інформація про Порядок і графік особистого прийому громадян керівництвом Деснянського БУВР розміщується на офіційному веб-сайті Деснянського БУВР та у його приміщенні в доступному для вільного огляду місці, а також надсилається підвідомчим водогосподарським організаціям для ознайомлення громадян.

**II. Організація особистого прийому громадян**

2.1 Попередній запис на особистий прийом до начальника управління та його заступників здійснює провідний документознавець за поштовою адресою: м. Чернігів, проспект Перемоги, 39 А, за електронною адресою: [dbuvr@desna-buvr.gov.ua](mailto:dbuvr@desna-buvr.gov.ua), або за телефоном (0462) 67-76-77 щодня (крім святкових та вихідних днів) з 8.00 до 17.00, п'ятниця з 8.00 до 16.00, обідня перерва з 13.00 до 13.48.

2.2 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, визначаються посадова особа, структурний підрозділ, до компетенції яких належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження), номери його контактних телефонів чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним.

2.3 Повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалося у Деснянському БУВР, проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті.

У разі повторного звернення громадянина вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення.

2.4 Список громадян, що попередньо записалися на особистий прийом, формується не пізніше ніж за три дні до здійснення прийому.

2.5 У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

1) один і той же громадянин звертається повторно з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

3) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє законний представник, повноваження якого оформлені у встановленому законодавством порядку).

Про відмову в записі та її причини громадянину надається відповідне роз'яснення.

2.6 В особистому прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку.

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

2.7 Відповідальна 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).

У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви.

2.8 Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються провідному документознавцю управління для реєстрації відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

2.9 Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються провідним документознавцем управління

2.10 Головний юрисконсульт управління подає щоквартально дані по кількості звернень громадян та за рік зведений звіт по зверненням в Державне агентство водних ресурсів України.

Провідний інженер з підготовки кадрів



О. МОЗГОВА