

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Фонду державного майна України
20 вересня 2023 року № 1669

**Порядок
організації та проведення особистого прийому громадян
у Фонді державного майна України**

I. Загальні положення

Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Фонді державного майна України (далі – Фонд).

II. Організація особистого прийому громадян

1. Керівники самостійних структурних підрозділів Фонду, керівник апарату Фонду, заступники Голови Фонду, Голова Фонду проводять особистий прийом громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які перебувають на території України на законних підставах (далі – громадяни) відповідно до цього Порядку.

2. Особистий прийом громадян керівниками самостійних структурних підрозділів Фонду, керівником апарату Фонду, заступниками Голови Фонду, Головою Фонду здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом Фонду. Графік особистого прийому формує і подає на підпис Голові Фонду структурний підрозділ Фонду, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян відповідно до своєї компетенції.

3. Особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, а також інших громадян, які мають встановлені законодавством пільги, здійснюється у першочерговому порядку.

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

4. Запис громадян на особистий прийом до керівництва Фонду здійснює структурний підрозділ Фонду, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян відповідно до своєї компетенції. Запис на особистий прийом до керівництва Фонду здійснюється не пізніше ніж за сім календарних днів до дня особистого прийому. Громадянин може записатися на особистий прийом за телефоном, зазначеним на офіційному вебсайті Фонду, або надіслати письмове звернення про це, оформлене відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначивши зручний спосіб зворотної комунікації (засобами телефонного, електронного або поштового зв'язку).

5. Під час запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, визначається зміст порушеного питання та належність цього питання до компетенції Фонду, місце проживання громадянина, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, посадова особа чи орган державної влади, до компетенції якої (якого) належить вирішення порушеного питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування свого звернення, а також зручний спосіб зворотної комунікації (засобами телефонного, електронного або поштового зв'язку). Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються звернення.

6. Запис громадян на особистий прийом до керівника апарату Фонду, заступників Голови Фонду здійснюється у разі, якщо питання, порушене заявником, не було вирішено після особистого прийому керівниками самостійних структурних підрозділів Фонду відповідно до їх компетенції.

7. Запис громадян на особистий прийом до Голови Фонду здійснюється у разі, якщо питання, порушене заявником, не було вирішено після особистого прийому керівником апарату Фонду, заступниками Голови Фонду відповідно до їх компетенції та розподілу функціональних обов'язків.

8. Структурний підрозділ Фонду, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян відповідно до своєї компетенції, складає списки громадян, записаних на особистий прийом до керівництва Фонду. Звернення громадян, записаних на особистий прийом, передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів апарату Фонду відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім календарних днів до дня особистого прийому.

У разі надходження усного звернення щодо особистого прийому працівник структурного підрозділу Фонду, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян відповідно до своєї компетенції, записує інформацію, отриману в телефонному режимі від громадянина, та службовою запискою надсилає її для опрацювання самостійному структурному підрозділу Фонду відповідно до його компетенції.

Якщо під час запису на особистий прийом і визначення змісту та належності питання до компетенції Фонду з'ясується, що громадянин повідомляє інформацію про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції», структурний підрозділ Фонду, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян, зобов'язаний роз'яснити громадянину алгоритм дій щодо звернення з повідомленням про корупцію, а саме які канали використовувати для такого повідомлення (внутрішні, регулярні або зовнішні) та вимоги до повідомлень.

9. Структурні підрозділи апарату Фонду не пізніше ніж за три календарні дні до проведення особистого прийому надають структурному підрозділу, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян відповідно до своєї компетенції, інформацію про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян, які записані на особистий прийом.

10. За два календарні дні до проведення особистого прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, разом з опрацьованими матеріалами (у разі наявності) подаються посадовій особі, яка проводитиме особистий прийом.

11. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом через політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови.

III. Проведення особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян заступниками Голови Фонду (згідно з розподілом функціональних обов'язків), керівником апарату Фонду проводиться лише після розгляду питання керівником відповідного самостійного структурного підрозділу Фонду згідно з його компетенцією та за умови, що це питання на рівні самостійного структурного підрозділу не може бути вирішене.

2. Особистий прийом громадян Головою Фонду проводиться лише після розгляду питання одним із заступників Голови Фонду згідно з його компетенцією, керівником апарату Фонду та за умови, що це питання на рівні заступника Голови Фонду та керівника апарату Фонду не було вирішене.

3. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються Головою Фонду особисто.

4. Особистий прийом громадян Головою Фонду, керівником апарату Фонду та заступниками Голови Фонду проводиться за участі керівника самостійного структурного підрозділу Фонду, який проводив попередній особистий прийом, та/або працівника, який розглядав це питання вперше на рівні самостійного структурного підрозділу і готував письмову відповідь заявнику, та за наявності усіх необхідних для розгляду питання документів. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених питань посадова особа, яка проводить особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників інших структурних підрозділів апарату Фонду або одержувати від них необхідну письмову або усну інформацію. У разі необхідності на особистому прийомі може бути присутній представник структурного підрозділу Фонду, який відповідальний за організацію особистого прийому громадян відповідно до своєї компетенції.

5. Особистий прийом громадян у Фонді проводиться у приймальні Фонду (м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 18/9, перший поверх). Вхід громадян до приймальні Фонду здійснюється за перепустками через пост охорони.

6. Громадянин під час проходження через пост охорони зобов'язаний пред'явити працівнику підрозділу Управління державної охорони України, що забезпечує охорону адміністративних будинків, споруд і службових приміщень Фонду (далі – працівник підрозділу охорони), документ, що посвідчує особу.

7. До приймальні Фонду не допускаються особи:

1) без документів, що посвідчують особу;

2) які відмовилися пройти перевірку та огляд технічними засобами на посту охорони;

3) які вчиняють дії, що посягають на громадський порядок;

4) з ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння;

5) з вогнепальною чи холодною зброєю, боєприпасами всіх видів і зразків, пристроями для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами несмертельної дії, а також спеціальними засобами, зарядженими речовинами сльозогінної чи дратівної дії (крім військовослужбовців Управління державної охорони України);

6) з вибуховими, отруйними, радіоактивними речовинами, засобами підризу, навчальними або імітаційними боєприпасами, легкозаймистими рідинами чи займистими твердими речовинами, піротехнічними засобами, іншими спеціальними засобами, тваринами (крім службових собак Управління державної охорони України);

7) з кіно-, фото-, аудіо-, радіо- та відеотехнікою, звукозаписувальною та звукопідсилувальною технікою, засобами знімання інформації і копіювання документів, іншою оргтехнікою (крім персональних мобільних телефонів та інших персональних портативних цифрових пристроїв) без оформленого дозволу.

8. Для забезпечення прозорості та дотримання заходів безпеки у приймальні Фонду може здійснюватися відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому громадян з обов'язковим інформуванням про це громадян

шляхом розміщення відповідної інформації у доступному для вільного огляду місці.

9. Під час проведення особистого прийому разом з громадянином може бути присутній його представник, повноваження якого оформлені у встановленому законом порядку, та/або особи, які перебувають з ним у родинних відносинах і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

10. Особистий прийом припиняється у разі, якщо громадянин на особистому прийомі:

1) вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їх посадових осіб;

2) закликає до ліквідації незалежності України, зміни конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;

3) вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

4) посягає на права і свободи людини, здоров'я громадян;

5) перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння;

6) має явні ознаки психічного розладу;

7) вчиняє інші дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок.

11. Посадова особа, яка проводить особистий прийом, при настанні одного з випадків, передбачених пунктом 10 цього розділу, припиняє особистий прийом і пропонує громадянину вийти з приймальної Фонду. З метою забезпечення дотримання громадянином вимог перебування у Фонді та у разі відмови громадянина залишити приймальню, посадова особа, яка проводить

особистий прийом, за необхідності може звернутися до працівника підрозділу охорони, який вживає необхідних заходів для відновлення порядку.

12. У разі якщо дії громадянина під час проведення особистого прийому містять ознаки адміністративного чи кримінального правопорушення, працівник підрозділу охорони повідомляє про це відповідний підрозділ Національної поліції України.

13. Особистий прийом проводиться державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Особистий прийом іноземців та осіб без громадянства може проводитись однією з мов міжнародного спілкування, у тому числі шляхом залучення перекладача.

14. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до законодавства та в межах повноважень вживає заходів щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

15. У разі можливої відсутності з об'єктивних причин (хвороба, відрядження) керівника самостійного структурного підрозділу Фонду, керівника апарату Фонду, заступника Голови Фонду, Голови Фонду особистий прийом проводять уповноважені ними посадові особи, про що працівник Фонду, який організовує особистий прийом, завчасно повідомляє громадянина, який прибув або має прибути на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на проведення особистого прийому іншою посадовою особою ніж та, до якої він записувався, він подає про це письмову заяву, яка опрацьовується у Фонді відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записується на наступний особистий прийом на інший день згідно з графіком особистого прийому громадян.

16. Під час особистого прийому громадянин може подати до Фонду усне або письмове звернення.

17. Усі звернення громадян, отримані на особистому прийомі, реєструються. Звернення, подані під час особистого прийому громадян у Фонді, у той же день передаються для реєстрації до структурного підрозділу Фонду, який відповідно до компетенції відповідальний за реєстрацію звернень

громадян. У разі подання звернення після закінчення особистого прийому звернення може бути залишене заявником у скриньці «Для службової кореспонденції». Скринька «Для службової кореспонденції» розміщується поряд з постом охорони на першому поверсі приміщення Фонду (м. Київ, вул. Генерала Алмазова, 18/9) у доступному для громадян місці. Інформація про місце розташування скриньки оприлюднюється на офіційному вебсайті Фонду.

18. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово в строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян», або усно, за бажанням громадянина.

19. Письмова відповідь на звернення, подане під час проведення особистого прийому керівниками самостійних структурних підрозділів Фонду, заступниками Голови Фонду, керівником апарату Фонду, Головою Фонду, надається за підписом Голови Фонду або особи, яка виконує його обов'язки.

20. Керівники самостійних структурних підрозділів Фонду, які проводять особистий прийом громадян, забезпечують у своєму підрозділі систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення обставин, що їх спричинили, а також аналіз найбільш гострих суспільно значущих проблем, що потребують негайного вирішення.

21. У разі неприбуття громадянина на особистий прийом у визначені для цього день і час він має право повторно записатися на особистий прийом на інший день.

22. Якщо під час проведення особистого прийому відбувається оголошення сигналу повітряної тривоги, посадова особа, яка проводить особистий прийом, припиняє його проведення та разом з громадянином, який прийшов на особистий прийом, залишає приміщення Фонду і прямує до найближчого захисного укриття.

23. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян у Фонді за формою, наведеною в додатку до цього Порядку.

24. Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Фонді та доводиться до відома виконавця (виконавців).

**Директор Департаменту
комунікацій та маркетингу**

Тетяна ГОЛУБОВА

