

ЗАТВЕРДЖЕНО  
розпорядженням Постійного  
Представника Президента  
України в Автономній  
Республіці Крим  
21 жовтня 2022 р. № 62

**ПОРЯДОК**  
**організації та проведення особистого прийому громадян**  
**посадовими особами Представництва Президента України**  
**в Автономній Республіці Крим**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом Представництва Президента України в Автономній Республіці Крим (далі – особистий прийом громадян).

2. Особистий прийом громадян в Представництві Президента України в Автономній Республіці Крим (далі – Представництво) проводять: Постійний Представник Президента України в Автономній Республіці Крим, перший заступник Постійного Представника Президента України в Автономній Республіці Крим та заступники Постійного Представника Президента України в Автономній Республіці Крим (далі – посадові особи Представництва) відповідно до графіка (крім святкових, неробочих та вихідних днів), у спеціально визначеному приміщенні Представництва (м. Київ, вул. Михайла Грушевського, 24/2) за попереднім записом.

За потреби та у разі наявності технічної можливості, особистий прийом громадян може проводитись засобами телекомунікаційного зв'язку, про що завчасно повідомляється особі, яка записана на особистий прийом.

2. Графік проведення особистого прийому громадян посадовими особами Представництва затверджується розпорядженням Постійного Представника Президента України в Автономній Республіці Крим.

3. Інформація про порядок і графік проведення особистого прийому громадян посадовими особами Представництва розміщується на офіційному вебсайті Представництва.

4. Запис громадян на особистий прийом посадовими особами Представництва проводиться працівниками відділу роботи зі зверненнями громадян та документального забезпечення (далі – Відділ) щодня у період робочого часу: з понеділка по четвер з 9.00 до 13.00 та з 13.45 до 18.00, у п'ятницю з 9.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.45:

- за контактним номером телефону +38 (067) 547-65-75 (месенджери WhatsApp, Viber, Telegram);
- за номером телефону безкоштовної «гарячої лінії» 0 800 502 192;
- за допомогою мережі Skype (обліковий запис – ark predstavnictvo);
- на електронну адресу: zvernennia@ppu.gov.ua.

Для запису на особистий прийом громадян особа повідомляє: власне ім'я та прізвище, адресу, за якою може бути вручена офіційна кореспонденція, номери контактних телефонів чи відомості щодо інших засобів зв'язку, зміст питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Представництва.

5. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Реєстраційні картки щодо громадян, які записалися на особистий прийом до посадової особи Представництва, передаються Відділом на розгляд відповідній посадовій особі через систему електронного документообігу АСКОД.

6. Відділ інформує громадянина, записаного на особистий прийом, про час проведення особистого прийому.

7. У разі встановлення контрольно-пропускного режиму для входу на територію де розташоване Представництво, виготовлення перепусток організовується Представництвом.

Громадяни для входу на територію де розташоване Представництво пред'являють документи, що посвідчують їх особу.

Вхід до приміщення Представництва осіб, які мають при собі зброю, громіздкі речі тощо, перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння або поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, не допускається.

Представництво не несе відповідальності за прийняття рішень уповноваженими особами установ або військових формувань, які забезпечують пропускний режим на територію, на якій розташована будівля Представництва.

8. За дорученням посадових осіб Представництва до участі в особистому прийомі громадян у встановленому порядку можуть у разі необхідності залучатися працівники Представництва.

Аудіо-, відео- фіксація під час проведення особистого прийому може здійснюватися за умови отримання згоди від всіх учасників.

9. У разі неможливості проведення особистого прийому посадовою особою Представництва, до якої записаний громадянин (громадяни), особистий прийом може проводитися іншою уповноваженою нею посадовою особою або працівником Представництва, про що відповідний працівник Відділу повідомляє громадянина (громадян), записаного на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на проведення особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою або працівником Представництва, громадянин має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян» або записатися на особистий прийом на іншу дату та/або час згідно з графіком особистого прийому посадовою особою Представництва.

10. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, громадянин може подати письмове звернення, яке оформляється та розглядається згідно з вимогами Закону України "Про звернення громадян".

Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

11. Особистий прийом громадян в інші дні, ніж передбачено графіком проведення особистого прийому громадян посадовими особами Представництва, проводиться працівниками Відділу з понеділка по четвер з 9.00 до 13.00 та з 13.45 до 17.00, у п'ятницю – з 9.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.00, крім святкових, неробочих та вихідних днів.

12. На період дії особливого періоду чи запровадження обмежувальних заходів на території України або її окремих територіях, також на період існування інших обставин, що перешкоджають або суттєво ускладнюють проведення особистого прийому громадян чи проведення такого прийому може нести загрозу життю і здоров'ю громадян, особистий прийом керівництвом та іншими посадовими особами Представництва може здійснюватися засобами телекомунікаційного зв'язку за попереднім записом.

У разі наявності підстав визначених в абзаці першому цього пункту, Відділ додатково інформує громадянина, записаного на особистий прийом, про проведення особистого прийому із використанням засобів телекомунікаційного зв'язку.

---