

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ Головного управління**

**Пенсійного фонду України**

**в Черкаській області**

**08.11.2024 № 708**

**ПОРЯДОК**

**організації та проведення особистого прийому громадян  
в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Черкаській області**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в Головному управлінні Пенсійного фонду України в Черкаській області (далі – Головне управління).

2. Особистий прийом громадян у Головному управлінні проводиться начальником Головного управління, першим заступником, заступниками начальника Головного управління та керівниками структурних підрозділів згідно із затвердженим графіком особистого прийому громадян з питань, які належать до компетенції Головного управління.

Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, проводиться першочергово.

3. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян керівництвом Головного управління та керівниками структурних підрозділів розміщується на інформаційних стендах у приміщеннях Головного управління, на інформаційній сторінці Головного управління вебпорталу Пенсійного фонду України та в інші способи у доступному для вільного ознайомлення місці.

4. Особистий прийом громадян в Головному управлінні проводиться як при безпосередньому зверненні громадян, так і за попереднім записом.

Організація особистого прийому громадян та попередній запис на прийом до керівництва Головного управління та керівників структурних підрозділів здійснюється структурним підрозділом Головного управління, який здійснює організацію та проведення особистого прийому (далі – структурний підрозділ) згідно з графіком прийому, що затверджується наказом Головного управління.

Прийом громадян проводиться щодня, крім вихідних днів, з 9.00 до 12.00 та з 14.00 до 17.00, у п'ятницю – до 16.00 у приміщенні Головного управління (м. Черкаси, вул. Смілянська, 23).

Попередній запис на особистий прийом до керівництва Головного управління та керівників структурних підрозділів здійснюється щодня, крім вихідних днів, з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.15, у п'ятницю – до 16.00.

5. Під час попереднього запису громадян на особистий прийом та при безпосередньому зверненні структурним підрозділом з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб він раніше звертався з даного питання і яке було прийнято рішення, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх заяв (клопотань), скарг або пропозицій (зауважень). Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються звернення. Відповідно до запису на особистий прийом структурний підрозділ забезпечує добірку матеріалів з питання, що розглядатиметься (попередні звернення, матеріали щодо їх розгляду). Структурний підрозділ забезпечує направлення звернення, що подано на особистому прийомі, безпосередньо тим виконавцям, до відання яких належить їх розгляд та вирішення.

Якщо громадянин звертається через уповноважену ним особу, повноваження її повинні бути оформлені відповідно до вимог чинного законодавства.

6. Повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалось керівництвом Головного управління, проводиться у разі, якщо питання, порушене в першому обґрунтованому зверненні, не було роз'яснено по суті.

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

7. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах з цими громадянами.

Присутність інших осіб під час особистого прийому громадян не допускається.

8. У разі відсутності начальника, заступників начальника Головного управління, особистий прийом здійснюють посадові особи структурних підрозділів Головного управління, до компетенції яких належать відповідні питання, про що завчасно повідомляється громадянину, записаному на особистий прийом до цієї посадової особи.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою Головного управління, громадянин має право подати письмове звернення, яке опрацьовується та реєструється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на інший день особистого прийому відповідною посадовою особою згідно з графіком.

9. Для забезпечення кваліфікованого вирішення порушених питань посадова особа, яка здійснює прийом, може залучати до їх розгляду працівників структурних підрозділів Головного управління чи отримувати від них необхідну інформацію.

10. У разі, якщо порушене громадянином питання не може бути вирішене в ході особистого прийому через його складність або необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти суть звернення у письмовій формі.

Така заява реєструється і розглядається у порядку, встановленому законодавством.

Про результати такого звернення громадянину повідомляється письмово або усно (на його бажання).

11. Звернення громадян, які отримані на особистому прийомі, реєструються 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.

12. Структурний підрозділ здійснює систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян, в тому числі на особистому прийомі, щокварталу інформує про проведену роботу керівництво Головного управління.

**Начальник управління  
документального забезпечення**

**Ольга ХАЙОШНА**