

ПОРЯДОК ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН
у Службі у справах дітей Тернопільської обласної військової адміністрації
затверджений наказом від 02.01.2026 № 1/01-02-11/1

(відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян»)

1. Загальні положення

- 1.1. Цей Порядок визначає організацію та проведення особистого прийому громадян у Службі у справах дітей ТОВА
- 1.2. Особистий прийом громадян здійснюється з метою реалізації конституційного права громадян на звернення, а також для оперативного вирішення питань, що належать до компетенції Служби.
- 1.3. Прийом проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів та цього Порядку.

2. Організація особистого прийому

- 2.1. Особистий прийом громадян здійснюється керівником Служби або уповноваженими посадовими особами згідно із затвердженим графіком.
- 2.2. Графік прийому громадян затверджується наказом Служби у справах дітей ТОВА від 02.01.2026 № 1/01-02-11/1 та доводиться до відома громадян шляхом розміщення на інформаційному стенді та/або офіційному вебсайті.
- 2.3. Прийом громадян проводиться у спеціально відведеному приміщенні, яке забезпечує належні умови для конфіденційного спілкування.

3. Запис на особистий прийом

- 3.1. Особистий прийом може здійснюватися як за попереднім записом, так і без нього (у порядку живої черги).
- 3.2. Попередній запис здійснюється за телефоном, електронною поштою або особисто.
- 3.3. Під час запису громадянин повідомляє своє прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані та суть питання.

4. Порядок проведення прийому

- 4.1. На особистому прийомі громадянин пред'являє документ, що посвідчує особу (за потреби).
- 4.2. Посадова особа зобов'язана:
 - уважно вислухати громадянина;
 - надати обґрунтовану відповідь або роз'яснення;
 - у разі необхідності — прийняти письмове звернення;
 - забезпечити об'єктивний і своєчасний розгляд порушеного питання.
- 4.3. Якщо вирішення питання не належить до компетенції Служби, громадянину надаються роз'яснення щодо органу, до якого слід звернутися.

5. Оформлення результатів прийому

- 5.1. Результати особистого прийому фіксуються у журналі обліку особистого прийому громадян.
- 5.2. У журналі зазначаються: дата прийому, прізвище громадянина, короткий зміст звернення та прийняте рішення.
- 5.3. У разі необхідності оформлюється письмове звернення, яке реєструється та розглядається у встановленому законодавством порядку.

6. Дотримання прав громадян

6.1. Під час прийому забезпечується дотримання прав і законних інтересів громадян.

6.2. Забороняється розголошення інформації, отриманої під час прийому, без згоди громадянина, крім випадків, передбачених законом.

6.3. Особлива увага приділяється прийому дітей, осіб з інвалідністю, одиноких матерів та інших соціально вразливих категорій.

7. Контроль за виконанням

7.1. Контроль за дотриманням цього Порядку покладається на начальника Служби у справах дітей ТОВА

7.2. Порушення вимог цього Порядку тягне за собою відповідальність згідно із законодавством України.

Начальник служби

Галина ШТЕРКУН