



УКРАЇНА

ОДЕСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ МІЖНАРОДНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА ТА
ПРОТОКОЛУ

НАКАЗ

08.10.2025

м. Одеса

№ 18/од

Зареєстровано в Південному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції
(м.Одеса) 28 жовтня 2025 р. за № 298/1302

Про затвердження Порядку організації особистого прийому громадян директором, заступниками директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації

Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України «Про звернення громадян», статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою створення необхідних умов для реалізації громадянами конституційного права на звернення та належної організації особистого прийому громадян директором, заступниками директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації особистого прийому громадян директором, заступниками директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації, що додається.

2. Сектору фінансового та організаційного забезпечення Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації:

1) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) в установленому чинним законодавством України порядку;

2) після державної реєстрації наказу забезпечити оприлюднення його на вебсайті Одеської обласної державної (військової) адміністрації у вкладці Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор Департаменту



Катерина МАРЧЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Департаменту

міжнародного співробітництва
та протоколу Одеської обласної
державної (військової)
адміністрації

08 жовтня 2025 року № 18/од

**Порядок
організації особистого прийому громадян директором, заступниками
директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу
Одеської обласної державної (військової) адміністрації**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок регламентує питання організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

2. Посадові особи, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими актами.

3. Особистий прийом громадян проводиться з метою реалізації громадянами конституційного права на звернення та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, крім тих, розгляд яких здійснюється в порядку адміністративної процедури.

4. Особистий прийом громадян проводиться з питань, вирішення яких належить до повноважень Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

II. Основні засади щодо організації особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян проводиться за місцезнаходженням Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

2. Особистий прийом громадян у Департаменті міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації проводиться директором Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації та його заступниками у їх робочих кабінетах, в дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі - графік), який затверджується окремим наказом Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

3. Попередній запис громадян на особистий прийом до директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації та його заступників здійснюється відповідальним працівником сектору фінансового та організаційного забезпечення Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації щоденно з 09:00 до 13:00 за телефоном: (048) 718-95-33 або за місцезнаходженням Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

Для запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване / зареєстроване місце проживання (перебування) громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа, до компетенції якої належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування свого звернення.

Не допускається з'ясування відомостей про особу, що не стосуються звернення.

4. Інформація про порядок проведення особистого прийому громадян і графік розміщуються на офіційному вебсайті Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації, а також на вкладці Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації на вебсайті Одеської обласної державної (військової) адміністрації.

5. Рішення про запис на особистий прийом до директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації та його заступників приймається з урахуванням пункту 6 цього розділу.

6. Громадянинові може бути відмовлено у записі на особистий прийом до директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації та заступників директора у таких випадках:

1) повторного надання громадянином звернення з одного і того самого питання, якщо на перше звернення йому надано відповідь по суті порушених питань;

2) якщо розгляд питання, порушеного у зверненні, не належить до повноважень Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації;

3) звернення з питань оскарження рішення подане з порушенням строку для його подання, визначеного Законом України «Про звернення громадян».

7. У разі відмови у записі на особистий прийом громадянину обов'язково роз'яснюються її причини. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, мовних або інших ознак.

8. Під час воєнного стану введеного на території України, з урахуванням реальної безпекової ситуації, дні та години особистого прийому можуть бути змінені чи перенесені або відбуватися в режимі онлайн та/або за телефонами.

III. Особливості організації особистого прийому громадян директором Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації та його заступниками

1. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу.

2. Під час особистого прийому громадян у ньому можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

3. Посадова особа Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

За потреби для розгляду питання можуть залучатись відповідні спеціалісти Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації, до повноважень яких безпосередньо належить розгляд поставлених питань.

4. 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, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5. Особистий прийом громадян директором Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому його заступниками.

6. Повторний прийом громадянина директором Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації та його заступниками з питання, яке вже розглядалося ними, проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

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

7. У випадку, коли вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянину за його згодою надається усна або письмова відповідь.

8. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

У разі, якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може здійснити письмовий виклад змісту питань, оформлення звернення здійснюється подовою особою сектору фінансового та організаційного забезпечення Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації, до функціональних обов'язків якої віднесені питання організації роботи зі зверненнями громадян, із обов'язковим зазначенням у зверненні відповідної інформації та своїх власного імені та прізвища, посади, контактного телефону та надання копії звернення особі, яка його подала.

9. Усні та письмові звернення громадян на особистому прийомі реєструються у Журналі особистого прийому громадян посадовими особами, що його проводять.

10. Письмова відповідь на звернення, подане під час особистого прийому директором Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації чи його заступниками, надається за підписом тієї посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності – особою, яка виконує її обов'язки.

11. Звернення громадян, подані на особистому прийомі, та документи, пов'язані з їх розглядом, зберігаються упродовж строку, визначеного Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та номенклатурою справ.

12. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

13. У разі відсутності директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації, заступників директора Департаменту міжнародного співробітництва та протоколу Одеської обласної державної (військової) адміністрації особистий прийом громадян проводять уповноважені ними посадові особи.

Завідувач сектору – головний бухгалтер
сектору фінансового та організаційного
забезпечення Департаменту міжнародного
співробітництва та протоколу
Одеської обласної державної
(військової) адміністрації



Олена ТКАЧУК