**ПОРЯДОК організації та проведення особистого прийому громадян, роботи телефонів “гарячої” та скап – лінії в Білопільському об’єднаному управлінні Пенсійного фонду України Сумської області**

**Загальні положення**

1.1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в Білопільському об’єднаному управлінні Пенсійного фонду України Сумської області (далі — управління), прийому за місцем проживання громадян (далі – виїзні прийоми) та спілкування за телефонами “гарячої” лінії.

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

**Порядок організації і проведення особистого прийому громадян в управлінні**

2.1. Особистий прийом громадян в управлінні проводиться начальником управління, його заступниками, керівниками структурних підрозділів (далі – керівництво управління), спеціалістами відділу з обслуговування громадян (далі – “єдине вікно”) та спеціалістами інших структурних підрозділів з питань, які належать до компетенції управління.

У разі відсутності начальника управління, його заступників, керівника структурного підрозділу особистий прийом проводять особи, на яких покладено виконання їх обов’язків.

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

Інваліди І та ІІ групи, інваліди війни та прирівняні до них особи, учасники АТО приймаються позачергово

Жінки, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, інваліди Великої Вітчизняної війни, Герої Соціалістичної Праці, Герої Радянського Союзу, Герої України, учасники бойових дій приймаються першочергово.

2.2.Прийом громадян проводиться:

– щоденно, крім вихідних, святкових і неробочих днів, з 8.00 до 13.00 та з 14.00 до 17.15, у п’ятницю та передсвяткові дні до 16.00;

– керівництвом управління згідно затверджених графіків прийому громадян;

– “єдиним вікном” протягом робочого дня, без перерви на обід.

Прийом громадян проводиться у приміщеннях управління за адресами: м.Білопілля, вул.Макаренка, 7 та м. Лебедин, вул. Шевська, 6б, у кабінетах осіб, що провадять прийом. Вхід громадян до приміщення управління вільний і не потребує оформлення перепустки та пред’явлення документів, що посвідчують особу.

2.3. Графіки особистого прийому громадян затверджуються начальником управління.

2.4. Інформація про Порядок і графіки особистого прийому громадян керівництва управління розміщується на інформаційних стендах у приміщенні управління в доступному для вільного ознайомлення місці.

2.5. Особистий прийом громадян здійснюється в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

2.6. Прийом громадян начальником управління та його заступниками здійснюється з питань, які не можуть бути вирішені керівниками структурних підрозділів (за винятком категорій громадян, зазначених у пункті 2.1).

2.7. Повторний прийом громадянина з розглянутого питання, проводиться у разі, якщо питання, порушене в першому зверненні, не було вирішено по суті.

2.8. У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, з’ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз’яснення та можлива допомога.

2.9. Забороняється відмова громадянинові в особистому прийомі через ознаки раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовні або інші ознаки.

2.10. Під час проведення особистого прийому начальником управління, його заступниками можуть бути присутніми представники структурних підрозділів управління, в залежності від змісту звернення.

2.11. 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 сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

2.12. У разі якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, до розгляду береться письмова заява.

Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, установленому законодавством.

Про результати розгляду заяви громадянину повідомляється письмово або усно (на його бажання).

2.13. Письмові звернення громадян, отримані на особистому прийомі, передаються провідному інспектору та 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 1997р. № 348.

2.14. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналах встановленого зразка. В журнал заносяться дані про громадян, які звернулися на прийом, короткий зміст питань, з якими вони звернулися, результати їх розгляду.

Не допускається з’ясування відомостей про громадянина, що не стосуються змісту порушених питань.

2.15. Облік особистого прийому громадян, що проводиться начальником управління та контроль за виконанням рішень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється провідним інспектором.

Облік особистого прийому громадян, що проводиться керівниками структурних підрозділів управління та спеціалістами управління, здійснюється ними особисто.

2.16. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції управління, особа що веде прийом, пояснює та рекомендує громадянину, до якого органу, підприємства, організації чи установи необхідно звернутися з даного питання. По можливості надає в цьому допомогу (адресу, номер телефону тощо).

2.17. Начальник відділу обслуговування громадян здійснює аналіз звернень громадян та надає першому заступнику начальника управління інформацію для узагальнення та надання до головного управління Пенсійному фонду України в Сумській області.

**Порядок проведення виїзних прийомів громадян**

3.1. Виїзні прийоми громадян здійснюються керівництвом управління за місцем проживання громадян району згідно з графіком, який затверджується начальником управління відповідно до плану проведення консультативно – інформаційних заходів комунікацій.

3.2. День і час проведення виїзного прийому громадян завчасно погоджується з керівництвом відповідного населеного пункту.

3.3. Виїзні прийоми громадян здійснюються керівництвом управління з усіх питань, віднесених до компетенції Пенсійного фонду України.

3.4. За рішенням керівника управління у проведенні виїзного прийому громадян беруть участь представники інших відділів управління.

3.5. Організацію проведення виїзного прийому громадян забезпечує керівництво відповідного населеного пункту.

3.6. Керівництво відповідного населеного пункту:

– доводить до відома населення інформацію про день і час прийому;

– виділяє приміщення та створює відповідні умови для проведення прийому.

3.7. Провідний інспектор:

– забезпечує реєстрацію отриманих на прийомі звернень та контроль за їх опрацюванням в установленому законодавством порядку;

– опрацьовує результати виїзного прийому за змістом та характером питань та надає аналітичні матеріали до головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області.

3.8. Виїзний прийом громадян на віддаленому робочому місці в територіальній громаді, агентському пункті здійснюється за затвердженими графіками, погодженими з місцевими органами влади.

3.9. На віддалених робочих місцях громадянам надаються послуги відповідно до Методичних рекомендацій щодо порядку обслуговування громадян спеціалістами територіальних управлінь Пенсійного фонду України, схвалених Постановою правління Пенсійного фонду України від 07.04.2017 № 8-1.

3.10. Облік особистого прийому громадян на віддаленому робочому місці ведеться у журналах затвердженого зразка.

**Порядок роботи “гарячої” телефонної лінії в управлінні**

4.1. Прийом громадян за телефонами “гарячої” лінії проводиться керівництвом управління та спеціалістами відділу з обслуговування громадян згідно з графіком, який складається першим заступником начальника управління і затверджується начальником управління.

4.2. Графік роботи телефонів “гарячої” лінії висвітлюється в засобах масової інформації.

4.3. Облік громадян, що звернулись на телефони “гарячої” лінії ведеться у відповідних журналах, у які заносяться дані про громадян, короткий зміст питань, з якими вони звернулися та результати їх розгляду.

4.4. Облік громадян, що звернулись на телефони “гарячої” лінії здійснюється особою, що проводить прийом.

4.4. Провідний інспектор узагальнює результати вирішення питань громадян, які звернулися за телефонами “гарячої” лінії, готує аналітичні матеріали про стан цієї роботи та подає відповідну інформацію до головного управління Пенсійного фонду України в Сумській області.

**Порядок проведення онлайн спілкування з населенням**

5.1. Онлайн спілкування проводиться працівниками відділу обслуговування громадян згідно з графіком, затвердженим начальником управління.

5.2. Інформація про проведення онлайн спілкування висвітлюється в засобах масової інформації.

5.3. Спеціалісти відділу обслуговування громадян здійснюють облік звернень під час онлайн спілкування, визначають перелік питань, які надійшли від громадян.

5.4. Начальник відділу обслуговування громадян узагальнює результати вирішення питань громадян, які звернулись під час спілкування, готує аналітичні матеріали про стан цієї роботи та надає цю інформацію начальнику управління.