

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної служби  
фінансового моніторингу України  
від 19 жовтня 2023 року № 96

### **ПОРЯДОК особистого прийому громадян керівними і посадовими особами Державної служби фінансового моніторингу України**

#### **I. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблений відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» з метою поліпшення роботи зі зверненнями громадян та врегулювання питання проведення особистого прийому громадян, а також врегулювання питання проведення особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами (керівниками самостійних структурних підрозділів) Державної служби фінансового моніторингу України.

2. Основними завданнями посадових осіб, які здійснюють прийом громадян, є:

реалізація громадянами конституційного права на звернення;

сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Держфінмоніторингу, відповідно до чинного законодавства.

3. Особистий прийом громадян посадовими особами Держфінмоніторингу проводиться у громадській приймальні, яка розміщується за адресою: м. Київ, вул. Білоруська, 24, кім. 123. Вхід до приймальні громадян вільний, без оформлення перепусток.

#### **2. Організація особистого прийому громадян**

1. Прийом громадян керівництвом та посадовими особами Держфінмоніторингу здійснюється у визначені дні та години згідно із затвердженими графіками.

2. Прийом громадян Головою Держфінмоніторингу та його заступниками, здійснюється лише за попереднім записом та з питань, з якими громадяни вже зверталися до посадових осіб Держфінмоніторингу і які не

були вирішені.

Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня», Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни здійснюється Головою Держфінмоніторингу першочергово.

3. Попередній запис громадян на особистий прийом до посадових осіб Держфінмоніторингу проводиться працівниками Відділу аналітичного забезпечення роботи керівництва кожний понеділок з 11-00 до 13-00 за адресою: м. Київ, вул. Білоруська, 24, кім. 123.

4. Працівники Відділу аналітичного забезпечення роботи керівництва, які здійснюють попередній запис на прийом, не пізніше ніж за день до встановленого графіком дня прийому, письмово повідомляють про це відповідну посадову особу. У повідомленні вказується прізвище, ім'я, по батькові громадянина, дата і час прийому, короткий зміст питання, що буде розглядатися.

5. У записі на особистий прийом може бути відмовлено на таких підставах:

повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже надавалося ним до Держфінмоніторингу на розгляд та опрацювання й було вирішено по суті.

звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

6. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом на підставі ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

7. Про відмову в записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення.

8. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами Держфінмоніторингу. У журналі записуються дані про громадян, які звернулись на прийом, короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду.

9. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає, в межах своїх повноважень, заходів щодо усунення порушень (у разі їх наявності).

10. Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання

безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в порядку, встановленому законодавством для розгляду письмового звернення. Про результати розгляду відповідного звернення громадянинові надається письмова відповідь у строки, визначені законодавством.

11. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників самостійних структурних підрозділів, за погодженням з їх керівниками, або одержувати від них в установленому порядку потрібну інформацію.

12. Облік прийому громадян через громадську приймальню та контроль за дотриманням термінів виконання рішень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється працівником Відділу аналітичного забезпечення роботи керівництва.

13. Письмові звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються особами, які отримали відповідні звернення, до Управління контролю та адміністративно-господарської роботи для реєстрації та подання їх керівництву в установленому порядку.

Розгляд звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня», Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни здійснюється Головою Держфінмоніторингу особисто.

Посадова особа зобов'язана приділити особливу увагу розгляду звернень ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, непрацевдатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, внутрішньо переміщених осіб, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

14. Посадова особа зобов'язана забезпечити прийом усіх громадян відповідно до попереднього запису з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку Держфінмоніторингу та визначеного графіком часу.

15. За відсутності посадової особи прийом здійснюють посадові особи, які виконують її обов'язки.

16. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значимих відносинах з громадянами, що звернулись на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

17. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

18. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Держфінмоніторингу, посадова особа, яка веде прийом, пояснює до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації та установи треба звернутися за його вирішенням, і надає в цьому допомогу (у разі наявності дає адресу, номер телефону тощо).

19. Несвоєчасний початок особистого прийому та припинення його раніше встановленого часу неприпустимі.

### **3. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян**

1. Посадові особи Держфінмоніторингу несуть відповідальність згідно із законодавством України за недотримання вимог законодавства щодо здійснення особистого прийому громадян і розгляду їх звернень.

2. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

### **4. Узагальнення, аналіз усних і письмових звернень громадян**

Усні та письмові звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися й аналізуватися Відділом аналітичного забезпечення роботи керівництва з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав і інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи Держфінмоніторингу.

---