

Правила

для посадових осіб, які здійснюють особистий прийом громадян в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування

З метою поліпшення організації особистого прийому громадян посадові особи, які здійснюють прийом громадян, повинні дотримуватись наступних правил:

1. Постійно піклуватися про зручності для громадян, які прийшли на прийом, про створення атмосфери доброзичливості до людини, тактовному і чуйному відношенні до неї, намагатися, використовуючи передбачені законодавством засоби, допомогти відвідувачу у вирішенні його питань.

2. Суворо дотримуватись графіка прийому громадян. Як виняток, коли немає можливості прийняти відвідувачів у визначені години, вибачитись перед ними і пояснити самому, або через відповідального працівника причину перенесення годин прийому.

3. Під час прийому уважно вислухати відвідувача, ретельно ознайомитися з документами, які він подає для обґрунтування своєї пропозиції, заяви або скарги.

4. Заспокоїти схвильованого відвідувача уважним і спокійним відношенням до нього.

5. Бути об'єктивним і справедливим у своїх рішеннях, яке б особисте враження не справляв відвідувач.

6. Рішення на звернення повинно ґрунтуватись на законах. Вживати всіх заходів для своєчасного вирішення правомірних пропозицій, заяв, скарг. Домагатися своєчасного виконання обіцянок, даних громадянину. Пам'ятати, що не виконані рішення, обіцянки - основна причина скарг, повторних звернень громадян.

7. Якщо пропозиції, заяви, скарги законно необґрунтовані, суперечать інтересам суспільства і держави, чи не можуть бути задоволені з об'єктивних причин, то відхиляючи їх, необхідно в доступній для відвідувача формі пояснити мотиви такого рішення. При необхідності роз'яснити відвідувачеві порядок оскарження прийнятого на його звернення рішення.

8. Під час прийому намагатися виявляти і усувати причини, які породжують порушення прав і інтересів громадян

9. Уважно вислуховувати критику в свою адресу і адресу органу влади, враховувати справедливі зауваження в подальшій роботі. Пам'ятати, що особисте відношення до громадян - важлива форма зв'язку з населенням.