



МІНІСТЕРСТВО У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ УКРАЇНИ

НАКАЗ

Київ

№ _____

Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві у справах ветеранів України

Відповідно до статті 22 Закону України “Про звернення громадян” та з метою удосконалення організації особистого прийому громадян у Міністерстві у справах ветеранів України

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві у справах ветеранів України (далі – Порядок), що додається.

2. Управлінню документообігу та звернень громадян (Яковенко Т. Г.) забезпечити:

1) організацію та проведення особистого прийому громадян уповноваженими посадовими особами Міністерства у справах ветеранів України відповідно до Порядку;

2) подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Міністр

Юлія ЛАПУТІНА



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 26B2648ADD3032E1040000008ACF3000284AAA00

Підписувач Лапутіна Юлія Анатоліївна

Дійсний з 14.10.2022 15:24:50 по 14.10.2024 15:24:50

Міністерство у справах ветеранів України



№ 193 від 31.10.2022

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства у справах
ветеранів України

31 жовтня 2022 року № 193

ПОРЯДОК
організації та проведення особистого прийому громадян
у Міністерстві у справах ветеранів України

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Мінветеранів.

2. Посадові особи Мінветеранів, 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 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, 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, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Положенням про Міністерство у справах ветеранів України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 року № 1175 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2020 року № 276), іншими нормативно-правовими актами, що врегульовують порядок прийому та розгляду звернень громадян, та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян Міністром у справах ветеранів України, його першим заступником та заступниками, державним секретарем Мінветеранів (далі – керівники Мінветеранів) здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі – графік), який затверджується Міністром у справах ветеранів України.

4. У разі тимчасової відсутності керівників Мінветеранів особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

5. У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою Мінветеранів громадянин має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, або записатися на наступний за графіком особистий прийом відповідною посадовою особою Мінветеранів.

6. Прийом громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів Мінветеранів здійснюється без попереднього запису, щодня, крім вихідних, святкових і неробочих днів:

з понеділка по четвер – з 10.00 до 12.00 та з 14.00 до 17.00;

у п’ятницю – з 10.00 до 12.00 та з 14.00 до 15.30

і передбачає безпосереднє спілкування працівника та громадянина (заявника).

Напередодні святкових і неробочих днів проведення особистого прийому громадян скорочується на одну годину.

7. Особистий прийом громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів Мінветеранів проводиться у приміщенні та/або кабінетах, які та проходи до яких повинні відповідати вимогам, встановленим ДБН В.2.2-40:2018 “Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення”.

8. Відомості щодо кожного заявника вносяться до журналу обліку особистого прийому громадян у Мінветеранів, за формою, що додається.

9. Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік розміщуються на офіційному вебсайті Мінветеранів та у його приміщенні в доступному для вільного ознайомлення місці.

10. У разі введення на території України воєнного стану особистий прийом громадян у Мінветеранів за рішенням Міністра у справах ветеранів України може бути призупинений або може відбуватись в режимі онлайн.

11. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, проводиться першочергово.

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 та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

12. Запис громадян на особистий прийом до Міністра у справах ветеранів України проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому першим заступником чи заступником Міністра, державним секретарем Мінветеранів відповідно до компетенції.

13. Запис громадян на особистий прийом до керівників Мінветеранів проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося невирішеним по суті після особистого прийому керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів Мінветеранів відповідно до компетенції.

14. Попередній запис на особистий прийом до керівників Мінветеранів проводиться відділом звернень та доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернень громадян (далі – відповідальний підрозділ), не пізніше ніж за сім робочих днів до дати прийому, з понеділка по п'ятницю, крім вихідних і святкових днів, з 09.00 до 12.00 за адресою: м. Київ, провулок Музейний, 12, шостий поверх, кімната 609, або за телефонами: (044) 281-08-32, (063) 035-40-92.

15. Працівник відповідального підрозділу, який проводить запис на особистий прийом, повинен з'ясувати прізвище, власне ім'я, по батькові (у разі наявності), місце проживання громадянина, який звернувся на прийом, його контактний номер телефону, чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, чи має громадянин право на позачерговий прийом, зміст порушеного питання, наявність звернень до інших посадових осіб чи державних органів з цього питання і яке було прийнято рішення, визначає посадову особу, до компетенції якої належить вирішення питання, порушеного заявником, здійснює попередній розгляд документів, інших матеріалів, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

16. Для запису на особистий прийом осіб з порушенням слуху та мовлення на офіційному вебсайті Мінветеранів розміщується форма, до якої зазначені особи повинні внести інформацію про себе та питання, що ними порушуватимуться перед посадовою особою Мінветеранів, з урахуванням вимог, встановлених пунктом 15 цього Порядку, в тому числі шляхом прикріплення відеозвернення жестовою мовою, а також інформацію про необхідність наявності під час особистого прийому перекладача жестової мови.

При цьому, якщо особа з порушенням слуху та мовлення повідомить про необхідність присутності під час особистого прийому перекладача жестової мови, то обов'язок щодо залучення зазначеного перекладача покладається на відповідальний підрозділ.

17. З'ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються змісту порушених у зверненні питань, не допускається.

18. Під час запису на особистий прийом громадянин (його представник) за особистим підписом може надати письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Мінветеранів, та копії документів, що підтверджують рішення, прийняті із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань та додаткові матеріали у електронному вигляді на окремому носії(за бажанням).

19. У разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Мінветеранів, оформлення такого письмового викладу питань здійснює працівник відповідального підрозділу із обов'язковим зазначенням у зверненні відповідної інформації та своїх імені та прізвища, посади, контактного телефону та надання копії звернення особі, яка його подала.

20. У записі на особистий прийом може бути відмовлено, якщо порушене питання вже розглядалося Мінветеранів та було вирішено по суті.

Не підлягають розгляду та вирішенню скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", крім випадків порушення строків з поважних причин.

21. Про відмову у записі та її причини громадянинові надаються відповідні роз'яснення працівником відповідального підрозділу, який проводить запис.

22. Відмовляти громадянинові в записі на особистий прийом через його расу, колір шкіри, політичні, релігійні та інші переконання, стать, вік, інвалідність, етнічне то соціальне походження, громадянство, сімейний та майновий стан, місце проживання, мовні або інші ознаки, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, заборонено.

23. Відповідальний підрозділ інформує громадянина (його представника), записаного на особистий прийом, про час та місце проведення особистого прийому керівниками Мінветеранів.

24. Черговість прийому громадян визначається у день особистого прийому посадовою особою Мінветеранів, яка його проводить, з урахуванням положень пункту 11 цього Порядку.

25. Відповідальний підрозділ складає списки громадян, які виявили бажання звернутися на особистий прийом до керівників Мінветеранів, та передає наявні інформаційні матеріали щодо змісту звернень до структурних підрозділів Мінветеранів відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за п'ять днів до прийому для розгляду та опрацювання.

26. Структурні підрозділи Мінветеранів надають службову записку за підписом їх керівників про результати опрацювання наданих за зверненнями громадян матеріалів до відповідального підрозділу не пізніше ніж за три дні до особистого прийому.

27. За день до прийому списки громадян, які виявили бажання звернутися на особистий прийом, та усі наявні матеріали подаються посадовій особі, яка його здійснюватиме.

28. Громадянин, який звернувся на особистий прийом повинен показати розгорнутий документ, що посвідчує його особу. У разі відмови чи відсутності такого документа – такий громадянин до особистого прийому не допускається.

29. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

У прийомі громадян з порушенням слуху та мовлення також мають право брати участь перекладачі жестової мови, які прийшли із зазначеною особою, або за згодою особи з порушенням слуху та мовлення – перекладачі жестової мови, які залучені Мінветеранів. Залучення перекладача жестової мови під час особистого прийому може відбуватися в режимі онлайн.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

30. Особистий прийом громадян, поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, може бути припинений з одночасним зверненням до відповідних компетентних органів.

31. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

32. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому

самого порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинів за його згодою надається усна або письмова інформація

33. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань керівники Мінветеранів можуть залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Мінветеранів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

34. Громадянин під час особистого прийому може подати усне або письмове звернення.

35. Письмові та усні звернення (заяви, клопотання, пропозиції, зауваження або скарги), подані під час особистого прийому, реєструються працівником відповідального підрозділу в системі електронного документообігу Мінветеранів шляхом заповнення відповідної електронної реєстраційно-моніторингової картки.

36. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог статті 5 Закону України “Про звернення громадян”.

37. Після реєстрації письмові звернення передаються до структурного підрозділу Мінветеранів, до компетенції якого належить вирішення питання.

38. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

39. Письмова відповідь на звернення, подане під час особистого прийому керівниками Мінветеранів, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності – особою, яка виконує її обов'язки.

40. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян та картці особистого прийому заявника.

41. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівниками Мінветеранів, проводиться ними, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

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

43. Облік особистого прийому громадян і контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідальним підрозділом.

44. Відповідальний підрозділ забезпечує систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення обставин, що їх спричинили, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного вирішення.

**Начальник відділу звернень громадян
та доступу до публічної інформації
Управління документообігу та звернень громадян**

Галина БАЛИЦЬКА



СЕД АСКОД - Міністерство у справах ветеранів України
№ документа: Н-8433
Дата реєстрації: 21.11.2022
Сертифікат: 26B2648ADD3032E1040000006561300040FAAA00
Дійсний з: 27.10.2022 09:31:37
Дійсний до: 27.10.2024 08:31:37
Підписувач: Балицька Галина Степанівна
Мітка часу: 22.11.2022 10:54:34

Додаток
до Порядку організації та
проведення особистого прийому
громадян у Міністерстві у справах
ветеранів України
(пункт 8)

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян
у Міністерстві у справах ветеранів України

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, власне ім'я особи, яка здійснює прийом	Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Відповідальний виконавець, зміст доручення, строк виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	6	7	8
