ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Міністерства у справах ветеранів України

\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 року № \_\_\_\_

**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 Міністерстві у справах ветеранів України (далі – Мінветеранів).
2. Посадові особи Мінветеранів, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються [Конституцією України](https://ips.ligazakon.net/document/view/z960254k?ed=2019_09_03), Законами України   
   “Про звернення громадян”, [“Про державну службу](https://ips.ligazakon.net/document/view/t150889?ed=2021_10_19)”, Указом Президента України від 7 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 і святкових 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.

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

1. Особистий прийом громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів Мінветеранів проводиться на робочих місцях і передбачає безпосереднє спілкування працівника та громадянина (заявника).
2. Відомості щодо кожного заявника вносяться до [журналу обліку особистого прийому громадян у Міністерстві у справах ветеранів](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0229-17#n262), за формою, що додається.
3. Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік розміщуються на офіційному вебсайті Мінветеранів та у його приміщенні в доступному для вільного ознайомлення місці.
4. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, проводиться першочергово.
5. 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.
6. 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.
7. 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 пʼятницю, 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.
8. 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, 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).
9. З’ясування відомостей про особу громадянина, які не стосуються змісту порушених у зверненні питань, не допускається.
10. 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).
11. Якщо особа, яка звернулася, має обмежені фізичні можливості й не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Мінветеранів, оформлення такого письмового викладу питань здійснює працівник відповідального підрозділу.
12. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

якщо порушене питання вже розглядалося Мінветеранів та було вирішено по суті;

якщо звернення стосується оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених [статтею 17](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n78) Закону України “Про звернення громадянˮ.

1. Про відмову у запису та її причини громадянинові надаються відповідні розʼяснення працівником відповідального підрозділу, який проводить запис.
2. Відмовляти громадянинові в записі на особистий прийом через його політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання державної мови тощо заборонено.
3. Відповідальний підрозділ інформує громадянина (його представника), записаного на особистий прийом, про час та місце проведення особистого прийому керівниками Мінветеранів.
4. Черговість прийому громадян визначається у день особистого прийому посадовою особою Мінветеранів, яка його проводить, з урахуванням положень пункту 10 цього Порядку.
5. 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.
6. 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.
7. За день до прийому списки громадян, які виявили бажання звернутися на особистий прийом, та усі наявні матеріали подаються посадовій особі, яка його здійснюватиме.
8. Громадянин, який звернувся на особистий прийом повинен показати розгорнутий документ, що посвідчує його особу. У разі відмови чи відсутності такого документатакий громадянин до особистого прийому не допускається.
9. 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.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

1. Особистий прийом громадян, поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, може бути припинений з одночасним зверненням до відповідних компетентних органів.
2. 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).
3. Якщо вирішити порушене у зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова інформація
4. 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.
5. Громадянин під час особистого прийому може подати усне або письмове звернення.
6. Письмові та усні звернення (заяви, клопотання, пропозиції, зауваження або скарги), подані під час особистого прийому, реєстру~~є~~ються працівником відповідального підрозділу в системі електронного документообігу Мінветеранів (далі – СЕД) шляхом заповнення відповідної електронної реєстраційно-контрольної карти (далі – ЕРКК).
7. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог [статті 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) Закону України “Про звернення громадянˮ.
8. Після реєстрації письмові звернення передаються до структурного підрозділу Мінветеранів, до компетенції якого належить вирішення питання.
9. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).
10. 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.
11. Якщо під час проведення особистого прийому громадянина задовольняє усна відповідь посадової особи, то письмова відповідь не надається, про що робиться відповідний запис в ЕРКК звернення.
12. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівниками Мінветеранів, проводиться ними, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.
13. У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, зʼясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні розʼяснення та можлива допомога.
14. Облік особистого прийому громадян і контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідальним підрозділом.
15. 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**

|  |
| --- |
| 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**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Дата прийому | Хто приймає | Прізвище, власне ім’я, по батькові (у разі наявності), адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина | Порушені питання | | Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання | Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця |
|  |  |  |  | короткий зміст | індекси |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5а | 6 | 7 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_