



МІНІСТЕРСТВО У СПРАВАХ ВЕТЕРАНІВ УКРАЇНИ

НАКАЗ

Київ

№ _____

Про затвердження Порядку розгляду
звернень громадян у Міністерстві у
справах ветеранів України

Відповідно до Закону України “Про звернення громадян” та постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 “Про затвердження 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”

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у Міністерстві у справах ветеранів України, що додається.
2. Управлінню документообігу та звернень громадян (Горбатюк А. О.) в установленому порядку забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням наказу покласти на державного секретаря Дараган Л. В.

Міністр

Юлія ЛАПУТІНА



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат

58E2D9E7F900307B040000008ACF3000F3858D00

Підписувач Лапутіна Юлія Анатоліївна

Дійсний з 28.12.2020 0:00:00 по 28.12.2022 0:00:00

Міністерство у справах ветеранів України



№ 228 від 11.11.2021

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства у справах
ветеранів України
листопада 2021 року №

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян у Міністерстві у справах ветеранів України

I. Загальні положення

1. Цей Порядок установлює загальні вимоги до процедури розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строку їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Мінветеранів.

2. Розгляд звернень громадян у Мінветеранів є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків та оскарження дій посадових осіб Мінветеранів, установ, організацій та підприємств, що належать до сфери його управління.

3. Здійснення визначених законодавством повноважень Мінветеранів передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таким порушенням.

4. Діловодство за зверненнями громадян у Мінветеранів ведеться окремо від інших видів діловодства.

5. Відповідальним за організацію діловодства зі зверненнями громадян у Мінветеранів є державний секретар Мінветеранів.

Організація діловодства за зверненнями громадян у Мінветеранів покладається на підрозділ служби діловодства, відповідальний за організацію та забезпечення розгляду звернень громадян (далі – підрозділ звернень), який забезпечує:

реєстрацію звернень громадян, що надходять до Мінветеранів;
подання Офісу Президента України доповідей про стан організації роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення

гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення, за відповідний період;

подання Секретаріату Кабінету Міністрів України інформації про роботу зі зверненнями громадян протягом відповідного періоду;

подання на затвердження Міністру у справах ветеранів України проєкту графіка особистого прийому громадян керівництвом Мінветеранів;

організацію в установленому порядку взаємодії з державною установою “Урядовий контактний центр”;

проведення прийому громадян у приміщенні Мінветеранів із залученням у разі необхідності працівників відповідних структурних підрозділів;

формування справ звернень громадян для їх подальшого зберігання у Мінветеранів.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні відповідей, дотриманням строку розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Мінветеранів покладається на їх керівників.

6. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, установлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України “Про судоустрій і статус суддів”, “Про доступ до судових рішень”, “Про виконавче провадження” і “Про запобігання корупції”.

II. Попередній розгляд та облік звернень

1. Звернення, оформлені належним чином та подані в установленому законодавством порядку, приймаються та підлягають попередньому розгляду підрозділом звернень.

Попередній розгляд звернень громадян здійснюється в день їх надходження або наступного робочого дня в разі їх надходження після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та інші неробочі дні. Листи вищих посадових осіб держави щодо звернень громадян, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

Попередній розгляд звернень здійснюється з метою визначення:

повноти дотримання вимог до оформлення звернення, визначених статтею 5 Закону України “Про звернення громадян”;

ознак надходження та виду звернення;

належності порушених питань до повноважень Мінветеранів;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону України “Про звернення громадян” не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати заявника.

2. За видами звернення поділяються на:

заяву (клопотання) – звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

пропозицію (зауваження) – звернення громадян, у якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і органів місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

скаргу – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні звернення – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) уперше звернулася (звернулися) до Мінветеранів з певним питанням.

Повторні звернення – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк вирішення, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні звернення – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на вирішення за належністю до Мінветеранів.

Неодноразові звернення – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Мінветеранів з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його вирішення ще не закінчився.

Масові звернення – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

4. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) та групою осіб (колективне).

5. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усні звернення громадян, викладені за допомогою засобів телефонного зв'язку та на особистому прийомі громадян, приймаються посадовою особою підрозділу звернень шляхом унесення відповідних даних до реєстраційно-контрольної картки системи електронного документообігу Мінветеранів (далі – РКК).

У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

Письмове звернення громадянина надсилається поштою на адресу Мінветеранів або передається під час особистого прийому громадян особисто громадянином чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Письмове звернення може бути передано через скриньку Мінветеранів. Скринька Мінветеранів розміщена на першому поверсі будинку за адресою: провулок Музейний, 12, м. Київ, 01001.

Кореспонденція зі скриньки виймається згідно з графіком: о 9:30, 15:30 (у передсвяткові дні та п'ятницю – о 15:00) працівником підрозділу звернень, на якого покладено ці функції. Кореспонденція, доставлена до скриньки Мінветеранів після 15:30 (у передсвяткові дні та п'ятницю – після 15:00), зі скриньки виймається о 9:30 наступного робочого дня.

Письмове звернення громадянина може бути надіслане з використанням мережі Інтернет шляхом заповнення відповідної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Мінветеранів, або надсилання електронного звернення в довільній формі з дотриманням вимог до звернення, установлених статтею 5 Закону України “Про звернення громадян”, на офіційну електронну поштову адресу Мінветеранів dpri@mva.gov.ua (у тому числі канали чат-боту) та через Єдину електронну базу даних звернень державною установою “Урядовий контактний центр”.

У разі коли у зверненнях, що надходять через Єдину електронну базу даних звернень, порушені питання не належать до компетенції Мінветеранів, такі звернення в термін не більше п'яти днів пересилаються Мінветеранів за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Мінветеранів, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Звернення, викладені громадянином на особистому прийомі громадян, що проводиться згідно із затвердженим графіком, розглядаються уповноваженими посадовими особами Мінветеранів безпосередньо під час особистого прийому. У разі неможливості вирішення порушених у зверненнях питань безпосередньо на особистому прийомі, вони приймаються та розглядаються в тому самому

порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно за його бажанням, про що робиться відмітка в РКК.

6. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику необхідно надіслати відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день або час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж через десять днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

7. Скарги в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками.

Скаргу в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, що здійснює правозахисну діяльність, які отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно із законодавством.

8. Пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до Мінветеранів, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

9. Звернення громадян реєструються підрозділом звернень в окремому розділі системі електронного документообігу "Звернення громадян".

10. Для забезпечення реєстрації звернень громадян в електронній формі для кожного звернення в системі електронного документообігу Мінветеранів створюється та заповнюється РКК, яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строку розгляду.

11. У РКК звернення громадян зазначаються характеристики, визначені розділами I і II Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

До РКК звернення громадян також уносяться стислий зміст, прізвище автора резолюції, головний виконавець, строк виконання, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою. У разі потреби цей перелік може бути доповнений.

Під час реєстрації звернення створюється його сканований образ, який уноситься до РКК.

12. Після реєстрації звернення в системі електронного документообігу Мінветеранів на ньому проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення штрих-коду в нижньому правому кутку першого аркуша або на будь-якому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для зшивання.

13. Реєстраційний індекс індивідуальних звернень громадян складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення. Реєстраційний індекс колективних звернень складається з літер “Ко”, порядкового номера звернення.

Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом із зверненням.

14. У разі надходження повторних звернень (ПВТ) у закладці “Підлегли переліки”, “Попередні звернення” РКК звернення додаються всі попередні звернення. У такому разі реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення.

15. Після реєстрації звернення передається за допомогою системи електронного документообігу (у день його надходження або не пізніше наступного робочого дня) керівництву Мінветеранів для визначення структурного підрозділу головного виконавця/співвиконавців та накладення відповідної резолюції.

Звернення, що надійшли до Мінветеранів від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, розглядаються Міністром особисто.

16. Посадова особа, яка здійснює первинний розгляд звернення, накладає на нього електронну резолюцію. Визначається головний виконавець з керівництва Мінветеранів, підрозділ головного виконавця (за основним питанням) та в разі необхідності співвиконавці відповідно до їх повноважень. У разі якщо у зверненнях порушується декілька питань, головним виконавцем визначається самостійний структурний підрозділ, прізвище керівника якого зазначено першим у резолюції.

На розгляд та вирішення звернення надходять через систему електронного документообігу в електронному вигляді. Паперові оригінали письмових звернень зберігаються у підрозділі звернень.

ІІІ. Звернення громадян, які не підлягають розгляду та вирішенню

1. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Підрозділом звернень подається доповідна записка керівництву Мінветеранів для прийняття рішення щодо зняття його з розгляду.

2. Не розглядаються:

повторні звернення до Мінветеранів від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

скарги, подані з порушенням строку, передбаченого статтею 17 Закону України “Про звернення громадян”.

3. Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом Мінветеранів, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

IV. Розгляд звернень та підготовка відповідей

1. Розгляд звернень громадян структурними підрозділами Мінветеранів передбачає об’єктивне, всебічне та вчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку заяв чи скарг, опрацювання зібраної інформації, прийняття рішення відповідно до законодавства, підготовку та погодження проєкту відповіді, подання на підпис керівництву Мінветеранів та інформування заявника про результати розгляду.

2. Вирішення звернень громадян забезпечують посадові особи, зазначені в резолюції керівництва Мінветеранів.

Співвиконавці розглядають звернення, використовуючи електронну копію оригіналу паперового документа у системі електронного документообігу Мінветеранів.

Підрозділ головного виконавця організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає порядок погодження і підготовки проєкту відповіді.

Співвиконавці відповідають за підготовку пропозицій на належному рівні та їх своєчасне подання головному виконавцю.

Пропозиції, зауваження та роз’яснення чи інформацію щодо їх відсутності співвиконавці зобов’язані подати головному виконавцю в першій половині строку, визначеного для вирішення звернення.

За своєчасний та якісний розгляд звернень відповідають усі зазначені в резолюції виконавці.

Зміна виконавців за зверненнями громадян у Мінветеранів здійснюється лише керівником, який дав відповідне доручення, за умови надання обґрунтованого пояснення виконавця та/або письмової згоди (підпису) керівника самостійного структурного підрозділу, що пропонується визначити головним виконавцем.

Така зміна виконавця можлива протягом трьох днів з дня реєстрації звернення. Відповідні зміни вносяться до системи електронного документообігу Мінветеранів.

3. Головний виконавець під час розгляду звернень громадян, в межах компетенції зобов'язаний:

уважно вивчати зазначені в них питання;

об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення, у яких йдеться про недоліки в роботі Мінветеранів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, оскаржуються рішення службових осіб;

уживати заходів відповідно до законодавства для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень, усунення причин, які призвели до порушення;

розглядати та вирішувати питання, що наведені у зверненнях, відповідно до повноважень у встановлений законом строк;

якщо питання, порушені у зверненні громадянина, не належать до компетенції Мінветеранів, у строк не більше п'яти днів переслати таке звернення громадянина за підписом керівництва Мінветеранів за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомити громадянину, який подав звернення;

не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями;

не допускати безпідставного передання розгляду звернень іншим органам.

Рішення, які приймаються за результатами розгляду звернень громадян, повинні бути вмотивовані відповідно до законодавства.

4. Працівник, відповідальний за розгляд звернень громадян, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства в структурному підрозділі Мінветеранів, передати іншому працівнику за погодженням керівника всі нерозглянуті звернення.

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

6. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це порушує права та законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу, що не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в будь-якій формі, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до справи.

8. У разі якщо у зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, є інші питання, нові факти, звернення не вважається повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

9. Рішення про відмову в задоволенні вимог або проханні, викладених у зверненні, доводиться заявнику в письмовій формі за підписом керівництва Мінветеранів з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо їх вирішення та заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

11. Відповідь на звернення громадянина оформлюється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної", якщо інше не встановлено законом.

12. Реєстрація листів-відповідей на звернення громадян здійснюється автоматично в системі електронного документообігу Мінветеранів під час накладення підписантом кваліфікованого електронного підпису. При цьому обов'язково слід дотримуватися заповнення всіх полів у вихідній картці проєкту відповіді.

13. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу, номера справи (за номенклатурою) та поточного року, до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

14. Відправлення листів-відповідей на звернення громадян на поштову або електронну адресу здійснюється централізовано працівниками підрозділу звернень.

За результатами розгляду звернень, що надійшли з Єдиної електронної бази даних звернень, підрозділом звернень вноситься інформація до цієї бази разом з електронною копією листа-відповіді, яким поінформовано заявника.

V. Строк розгляду звернень громадян

1. Строк розгляду звернень громадян обчислюється в календарних днях. Датою вирішення звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються в строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх надходження.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Мінветеранів встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку вирішення.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду звернення може бути скорочено.

3. Звернення, запити, листи народних депутатів України, що надходять в інтересах громадян, розглядаються в порядку, визначеному Законом України “Про статус народного депутата України”. Про результати розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян органи та посадові особи зобов’язані повідомити громадянина, від якого надійшло звернення, і народного депутата в строки, встановлені Законом України “Про звернення громадян”.

4. Пропозиції, заяви і скарги громадян, одержані від депутата місцевої ради, розглядаються в порядку, визначеному Законом України “Про статус депутатів місцевих рад”. Про результати розгляду звернень повідомляються заявник та депутат місцевої ради.

VI. Організація моніторингу розгляду звернень громадян

1. Моніторинг розгляду звернень громадян здійснюється підрозділом звернень з метою забезпечення своєчасного та належного їх вирішення. Контроль за вирішенням звернень здійснюється за допомогою системи електронного документообігу Мінветеранів.

2. У структурних підрозділах безпосередній контроль за розглядом звернень покладається на їх керівників.

3. Звернення вважаються розглянутими і знімаються з контролю після вирішення завдань, надсилання повідомлень про результати заінтересованим установам і особам або в разі надання іншого підтвердження вирішення порушеного питання (питань).

4. Дані про вирішення звернень та зняття їх з контролю вносяться в систему електронного документообігу Мінветеранів підрозділом звернень.

5. Підрозділ звернень на вимогу державного секретаря Мінветеранів подає звіт про організацію роботи із зверненнями відповідно до Методики

оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

У разі складання зазначеного звіту, він розміщується на офіційному вебсайті Мінветеранів.

VII. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Оригінали письмових звернень (в тому числі з питань бухгалтерського обліку, кадрового забезпечення, запобігання корупції) зберігаються у підрозділі звернень.

2. Підрозділ звернень зберігає оригінали письмових звернень громадян для надання довідок і використання їх у інших цілях.

Відповідальність за збереження документів за зверненнями громадян покладається на керівника підрозділу та посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків.

3. Термін зберігання документів за зверненнями громадян зазначається в номенклатурі справ.

4. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи, які створені під час роботи зі зверненнями громадян, підлягають знищенню в установленому законодавством порядку.

**Заступник начальника Управління
документообігу та звернень громадян –
начальник Відділу організації документообігу
та виконавської дисципліни**

Анатолій ГОРБАТЮК

Сертифікат: 58E2D9E7F900307B04000000C2362F009A5F8400



Дійсний з: 28.05.2020 0:00:00

Дійсний до: 28.05.2022 0:00:00

Підписант: Горбатюк Анатолій Олексійович