



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

НАКАЗ

15.02.2017

м. Київ

N 388/5

**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
17 лютого 2017 р. за N 229/30097**

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Міністерства юстиції України, його територіальних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління, що додається.
2. Департаменту комунікації, документообігу та контролю (Белашова Н. В.):
 - 1) довести цей наказ до відома структурних підрозділів апарату Міністерства та його територіальних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління;

<http://yurist-online.org/>

- 2) подати цей наказ на державну реєстрацію відповідно до Указу Президента України від 03 жовтня 1992 року N 493 "Про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади" (зі змінами).
3. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства юстиції України від 18 березня 2004 року N 26/5 "Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, в установах та організаціях, що належать до сфери його управління", зареєстрований у Міністерстві юстиції України 18 березня 2004 року за N 342/8941.
4. Управлінню зовнішніх зв'язків (Рейтер О. К.) забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України.
5. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Міністр

П. Петренко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства юстиції України
15 лютого 2017 року N 388/5

Зареєстровано
в Міністерстві юстиції України
17 лютого 2017 р. за N 229/30097

ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління

<http://yurist-online.org/>

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві юстиції України (Мін'юст), його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління (далі - органи і установи юстиції).
2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян" (далі - Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 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" (далі - Інструкція N 348), від 24 вересня 2008 року N 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян" та від 24 червня 2009 року N 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади", інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.
3. Розгляд звернень та особистий прийом громадян в Мін'юсті та органах і установах юстиції є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб органів і установ юстиції.
4. Реалізація визначених законодавством повноважень Мін'юсту передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.
5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.
6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.
7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією N 348, і покладається на спеціально призначених посадових осіб в апараті Мін'юсту та в органах і установах юстиції, що організовують роботу зі зверненнями громадян (далі - суб'єкт організації розгляду звернень громадян).
8. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

9. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України "Про судоустрій і статус суддів", "Про доступ до судових рішень", "Про запобігання корупції", "Про виконавче провадження" та Кодексом адміністративного судочинства України.

Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів Мін'юсту та органів і установ юстиції.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Уся кореспонденція незалежно від способу її надходження, що надходить на адресу Мін'юсту та органів і установ юстиції, підлягає обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється структурним підрозділом, на який покладено обов'язки ведення загального діловодства (далі - підрозділ документального забезпечення).

В Мін'юсті та органах і установах юстиції має бути скринька "Для звернень громадян", яка розміщується в приміщенні у доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня підрозділом документального забезпечення, крім кореспонденції, скринька для якої розташована за фактичним місцезнаходженням суб'єкта організації розгляду звернень громадян Мін'юсту. На такій кореспонденції проставляється штамп з відміткою "Скринька" та зазначається дата вилучення, після чого вона передається суб'єкту організації розгляду звернень громадян. За зберігання кореспонденції зі скриньки за місцезнаходженням суб'єкта організації розгляду звернень громадян відповідає такий суб'єкт.

Метою попереднього розгляду кореспонденції є розподілення її на таку, що потребує попереднього опрацювання, реєстрації, встановлення строків виконання та ведення окремого діловодства відповідно до вимог законодавства про звернення громадян. Такі документи підлягають передачі відповідному структурному підрозділу Мін'юсту та/або органу і установи юстиції, на який покладено обов'язки організації та ведення діловодства за зверненнями громадян.

За результатами розподілу вхідна кореспонденція відокремлюється та документи зі зверненнями громадян передаються до суб'єкта організації розгляду звернень громадян.

2. Усі звернення громадян, що надходять до Мін'юсту та органів і установ юстиції, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги:

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

заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм 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;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, 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, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до Мін'юсту, органу та установи юстиції;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до Мін'юсту, органу та установи юстиції, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до Мін'юсту, органу та установи юстиції, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні - звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина 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;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Мін'юсту, органу та установи юстиції.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до Мін'юсту, органу та установи юстиції з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

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

4. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через "гарячі" телефонні лінії Мін'юсту та органів і установ юстиції або прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України та записаним (zareestrovanim) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на веб-сторінках офіційного веб-порталу Мін'юсту та органу і установи юстиції у мережі Інтернет.

Усні звернення громадян, отримані під час проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України, записуються суб'єктом організації розгляду звернень громадян Мін'юсту в картці реєстрації за формою, наведеною у додатку 1 до цього Порядку.

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

5. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

6. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

7. Попереднє опрацювання звернень громадян в Мін'юсті та органах і установах юстиції проводиться суб'єктом організації розгляду звернень громадян з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та короткого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень Мін'юсту та органів і установ юстиції;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто керівником Мін'юсту та органу і установи юстиції;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

8. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян готуються проекти резолюцій до звернень громадян.

Проект резолюції повинен містити посаду особи (керівника або заступника) відповідно до розподілу повноважень між керівництвом Мін'юсту та розподілу повноважень в органах і установах юстиції, яка накладає резолюцію, назву структурного підрозділу виконавця (співвиконавця) та термін виконання.

9. Суб'єкт організації розгляду звернень громадян після попереднього опрацювання звернень громадян і накладення резолюції на такі звернення передає для опрацювання оригінали документів головному виконавцю.

Факт передачі документів до відповідного структурного підрозділу (головного виконавця) здійснюється через реєстр передачі для здійснення контролю за рухом документів. У разі якщо у резолюції визначено декілька структурних підрозділів (співвиконавців), організацію за розглядом таких звернень забезпечує структурний підрозділ (головний виконавець), зазначений у резолюції першим.

10. Реєстрація звернень громадян та встановлення термінів виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження одночасно з попереднім опрацюванням.

11. Звернення, які отримані підрозділом документального забезпечення до 16:00, передаються для попереднього опрацювання та реєстрації до суб'єкта організації розгляду звернень громадян у день їх надходження. Звернення, які отримані після 16:00, передаються на наступний робочий день.

12. Звернення, отримані під час проведення особистого прийому, прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України, за допомогою засобів телефонного зв'язку через "гарячі" телефонні лінії Мін'юсту та органів і установ юстиції, подані на особистому прийомі та засобами електронного зв'язку (електронне звернення), підлягають обов'язковій реєстрації у той самий день.

13. Звернення, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр" та на "гарячу" телефонну лінію Мін'юсту та органів і установ юстиції, реєструються відповідно до вимог цього Порядку.

14. Реєстрація письмових (електронних) звернень громадян у Мін'юсті чи органах і установах юстиції здійснюється за допомогою автоматизованої інформаційної системи документообігу (далі - Система).

Під час реєстрації звернень громадян засобами Системи створюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире або рисою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина - формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку "КО". У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку "Б/П";

друга частина - порядковий реєстраційний номер, що формується Системою під час реєстрації звернення громадянина.

15. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами Системи у графі РКК "попередні звернення" здійснюється пов'язання документів з реквізитами реєстраційного індексу попереднього звернення, який складається з двох обов'язкових частин, відповідно до якого таке звернення визнане повторним, дублетним або неодноразовим.

16. Під час реєстрації повторних звернень у відповідній графі РКК "ознака надходження" зазначається позначка "Повторно".

17. На кожного громадянина, який звернувся на особистому прийомі, заводиться картка особистого прийому заявника за формою, наведеною у додатку 2 до цього Порядку. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналах обліку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України за формою, наведеною у додатку 3 до цього Порядку.

На зверненнях, одержаних під час особистого прийому, ставиться відбиток реєстраційного штампа, форма якого затверджена наказом Міністерства юстиції України від 11 листопада 2013 року N 2368/5 "Про затвердження Порядку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України", зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 12 листопада 2013 року за N 1936/24468 (далі - Наказ 2368/5).

Такі звернення реєструються відповідно до вимог цього Порядку з одночасним заповненням під час реєстрації таких звернень графі РКК "Звідки одержано, хто підписав" (зазначається "на особистому прийомі") та графа "Вихідні дата та реєстраційний номер документа" (вноситься інформація про реєстраційний номер за порядком та дату прийому згідно із записом в журналі обліку особистого прийому громадян).

18. Журнальна форма реєстрації звернень та обліку особистого прийому громадян допускається в органах і установах юстиції з річним обсягом надходження до 600 пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг і такою самою кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

19. У разі пересилання до Мін'юсту або органу і установи юстиції звернення з органу державної влади вищого рівня, яким доручено розгляд звернення, до РКК звернення у правому полі такої картки проставляється штамп "Контроль" за формою, наведеною у додатку 4 до цього Порядку.

На такі звернення роздруковується РКК в двох примірниках, один з яких надходить до контрольної картотеки, а другий разом зі зверненням передається до структурного підрозділу (головного виконавця) разом зі зверненням.

20. На зверненнях, які надійшли через поштову скриньку, ставиться відбиток реєстраційного штампа за формою, наведеною у додатку 4 до цього Порядку. Реєстрація таких звернень здійснюється відповідно до вимог цього Порядку.

21. Реєстраційний індекс та дата реєстрації проставляються у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання, який містить найменування Мін'юсту та органу і установи юстиції, що провів реєстрацію, за формою, наведеною у додатку 4 до цього Порядку.

22. На вимогу особи, яка подала письмове звернення до Мін'юсту та органу і установи юстиції, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штамп і така копія (другий примірник) повертається громадянину.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення та скарги, що надійшли до Мін'юсту та органу і установи юстиції від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", розглядаються керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

2. Звернення громадян розглядаються керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції відповідно до розподілу повноважень між керівником Мін'юсту та його заступниками та в такому ж порядку в органах і установах юстиції.

3. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Мін'юсту та органу і установи юстиції згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скажитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

4. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів відповідно до законодавства України.

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

6. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Мін'юсту та органу і установи юстиції, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місця проживання та роботи.

8. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі суб'єкта організації розгляду звернень громадян.

9. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

10. Анонімні звернення розгляду не підлягають. Рішення про визнання звернення анонімним приймається на етапі здійснення попереднього опрацювання суб'єктом організації розгляду звернень громадян, та не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження складається акт про визнання звернення анонімним як такого, що не відповідає вимогам Закону України "Про звернення громадян", за формою, наведеною у додатку 5 до цього Порядку. Оригінал анонімного звернення разом з актом підшиваються до справи.

Акт про визнання звернення анонімним як такого, що не відповідає вимогам Закону України "Про звернення громадян", підписується в Мін'юсті та органах і установах юстиції посадовою особою, до обов'язків якої віднесено організацію роботи зі зверненнями громадян.

11. Розгляд звернень, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр":

звернення громадян, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр", розглядаються відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову "гарячу лінію", Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року N 898;

відповідальна посадова особа за забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр", в апараті Мін'юсту визначається на рівні заступника керівника Мін'юсту;

звернення, що надходять до Мін'юсту та органів і установ юстиції від державної установи "Урядовий контактний центр", розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

Інформація про результати розгляду звернень разом з копією листа в електронному вигляді, яким поінформовано заявника, вноситься до бази даних державної установи "Урядовий контактний центр" суб'єктом організації розгляду звернень громадян Мін'юсту.

12. Розгляд звернень громадян, що надходять на "гарячу" телефонну лінію:

проведення телефонної "гарячої" лінії в Мін'юсті та органах і установах юстиції здійснюється в порядку, встановленому відповідними наказами таких органів;

телефонна "гаряча" лінія проводиться в Мін'юсті та органах і установах юстиції в установлені керівництвом дні та години відповідно до окремо затвердженого ними графіка;

інформація про графіки роботи телефонних "гарячих" ліній подається до державної установи "Урядовий контактний центр";

звернення громадян, що надходять на телефонну "гарячу" лінію, розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

13. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово у строки, встановлені статтею 20 Закону, або усно, за бажанням громадянина.

14. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян в обов'язковому порядку дається тим органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівництва Мін'юсту та органу і установи юстиції.

15. Опрацювання звернень громадян відповідно до статті 5 та частини третьої статті 7 Закону здійснюється в Мін'юсті та органах і установах юстиції за підписом керівника структурного підрозділу або особи, яка виконує його обов'язки, що організовує роботу зі зверненнями громадян.

За результатами прийнятого рішення на адресу заявника направляється відповідне роз'яснення або повідомлення. Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи Мін'юсту, до якого звернувся громадянин.

16. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адресу якого вказано.

17. Рішення та відповіді на звернення громадян оформляються відповідно до вимог Закону України "Про засади державної мовної політики". Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

18. Рішення та відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках Мін'юсту та органу і установи юстиції. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначаються прізвище працівника, який створив документ, і номер його службового телефону, наприклад:

"Петренко 256 23 29".

На проектах відповідей, що залишаються у справах, повинні бути візи керівництва структурних підрозділів, з якими вони погоджені, та візи виконавців. Завізовані проекти відповідей повинні відповідати оригіналу.

19. Зміна головного виконавця на рівні структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюється за погодженням автора резолюції (керівництва Мін'юсту та органу і установи юстиції) за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам структурних підрозділів. Зміна головного виконавця за наявності відповідного погодження може бути проведена протягом п'яти робочих днів від дати реєстрації звернення (якщо строк виконання для головного виконавця складатиме місячний строк) або в триденний строк від дати реєстрації (якщо строк виконання для головного виконавця складатиме не більше п'ятнадцяти календарних днів). В іншому разі зміна головного виконавця не допускається.

Структурний підрозділ (головний виконавець) у разі погодження питання щодо зміни головного виконавця (співвиконавця) відповідно до вимог цього пункту невідкладно повертає суб'єкту організації розгляду звернень громадян РКК зі зверненням громадянина (громадян) з метою здійснення процесу зміни резолюції у Системі та передачі до визначеного керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції такого звернення для подальшого розгляду.

20. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Мін'юсту та органу і установи юстиції або дата отримання заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

4. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва Мін'юсту та органу і установи юстиції на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

5. Про продовження строку виконання звернень структурний підрозділ (головний виконавець) невідкладно інформує підрозділ по роботі зі зверненнями громадян та здійснює прикріплення у Системі сканованих копій листів-відповідей, які підтверджують таке прийняте рішення.

Після отриманої інформації від головного виконавця та наявної у Системі сканованої копії листа-відповіді суб'єкт організації розгляду звернень громадян вносить зміни до РКК звернення до графи "Термін виконання" та зазначає інший строк виконання, який встановлено для його розгляду керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції.

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

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його реєстрації.

8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Мін'юсту та органу і установи юстиції, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Мін'юстом чи органом і установою юстиції, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

9. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі в Мін'юсті чи органах і установах юстиції перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Суб'єкт організації розгляду звернень громадян здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень та за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції.

3. Суб'єкт організації розгляду звернень громадян здійснює контроль за розглядом звернень громадян згідно зі строками виконання, зазначеними у графі РКК "Термін виконання".

За допомогою Системи суб'єктом організації розгляду звернень громадян здійснюється аналіз звернень громадян, які знаходяться на контролі, за результатами якого:

щомісяця доповідає (доповідною запискою) на ім'я керівника Мін'юсту та органу і установи юстиції відповідно до розподілу повноважень між керівництвом про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання відповідей заявникам), подає у паперовому вигляді перелік звернень у розрізі структурних підрозділів, щодо яких установлений термін розгляду минув;

щотижня готує та направляє до структурних підрозділів (головних виконавців) у електронному вигляді інформацію (нагадування) про контрольні звернення громадян, термін виконання яких настає, для вжиття відповідних заходів щодо їх розгляду.

4. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те, коли і ким надано відповідь, про що в РКК у графі "Закриття" структурними підрозділами (головними виконавцями) вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, ім'я, по батькові посадової особи виконавця, короткого змісту результатів розгляду (задоволено, відмовлено, роз'яснено або переадресовано) та підкріплюється сканована копія листа-відповіді, яка підтверджує результати розгляду.

5. Контроль за зверненнями громадян, що надходять до Мін'юсту від державної установи "Урядовий контактний центр" та щодо яких прийнято рішення про направлення їх за належністю відповідно до частини третьої статті 7 Закону до органу і установи юстиції, здійснює суб'єкт організації розгляду звернень громадян Мін'юсту.

6. Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі - прийом) проводиться керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції відповідно до розподілу повноважень, а у разі відсутності - уповноваженими ним посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів Мін'юсту та органів і установ юстиції, до компетенції яких належать відповідні питання.

2. Прийом громадян Міністром юстиції України в приймальні Кабінету Міністрів України проводиться в установлені дні та години відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Кабінеті Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2010 року N 924.

У разі відсутності Міністра юстиції України прийом громадян проводять уповноважені ним посадові особи.

3. Прийом громадян посадовими особами Мін'юсту та органів і установ юстиції в режимі відеоконференц-зв'язку здійснюється відповідно до Порядку проведення особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України та його територіальних органах в режимі відеоконференц-зв'язку, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 10 лютого 2016 року N 365/5 "Про запровадження пілотного проекту організації розгляду звернень та особистого прийому громадян посадовими особами Міністерства юстиції України та його територіальних органів в режимі відеоконференц-зв'язку", зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 11 лютого 2016 року за N 214/28344.

4. Попередній запис на прийом до керівництва Мін'юсту та Урядового уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини здійснюється відповідно до Порядку, затвердженого Наказом N 2368/5.

5. Графіки прийому громадян (далі - графік) у Мін'юсті та органах і установах юстиції затверджуються їхніми керівниками.

6. Прийом здійснюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку роботи Мін'юсту та органу і установи юстиції за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим їхніми керівниками.

7. У графіках прийомні дні визначаються окремо для керівництва Мін'юсту та органів і установ юстиції та їх структурних підрозділів.

8. Інформація про порядок і графік прийому громадян в Мін'юсті та органах і установах юстиції розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу органів Мін'юсту у мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

9. Для прийому громадян облаштовуються спеціальні кімнати (приймальні громадян). Приймальня громадян забезпечується необхідною оргтехнікою, юридичною літературою та за можливості розташовується у приміщенні, доступ до якого не потребує оформлення перепустки.

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівником Мін'юсту та органу і установи юстиції.

10. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів як в Мін'юсті, так і в органах і установах юстиції або одержати від них потрібну інформацію.

11. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється в порядку, встановленому законодавством, при потребі - за участю перекладача.

12. Прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", проводиться першочергово.

13. Прийом громадян проводиться від імені керівництва Мін'юсту та органу і установи юстиції суб'єктом організації розгляду звернень громадян. Під час попереднього запису громадянина на особистий прийом з'ясовуються його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається підрозділ Мін'юсту та органу і установи юстиції, до компетенції якого належить питання, вивчаються документи, інші матеріали, подані громадянином, з обґрунтуванням причин звернення.

14. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівництвом Мін'юсту та органу і установи юстиції, а також їх посадовими особами, проводиться в разі, коли питання, порушене в першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

15. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

16. Неповнолітні особи та особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

17. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

18. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються при можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і 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;

прийняти письмове звернення (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;

якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Мін'юсту та органу і установи юстиції, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і по можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

19. Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до картки особистого прийому заявника або журналу обліку особистого прийому громадян та в разі необхідності доводиться до відома виконавця (виконавців).

20. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у картці особистого прийому заявника або журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу.

21. Керівництво Мін'юсту та органу і установи юстиції зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення. Несвоєчасний початок особистого прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі.

VII. Узагальнення та аналіз письмових (електронних) і усних звернень громадян

1. Письмові (електронні) та усні звернення громадян, а також зауваження, які в них містяться, систематично, але не менше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються суб'єктом організації розгляду звернень громадян з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органів юстиції. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів державної влади вищого рівня, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись органами і установами юстиції.

2. Звіт про наслідки розгляду звернень громадян подається в порівнянні з аналогічним періодом минулого року до суб'єкта організації розгляду звернень громадян за I квартал, I півріччя, 9 місяців та рік до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом, за формою, наведеною у додатках 6 - 9 до цього Порядку.

За формою, зазначеною в додатках 6 - 8 до цього Порядку, звіт подається всіма структурними підрозділами апарату Мін'юсту. За формою, зазначеною в додатку 9 до цього Порядку, звіт подається органами і установами юстиції.

Звіт про стан розгляду звернень подається до суб'єкта організації розгляду звернень структурними підрозділами Мін'юсту та органу і установи юстиції до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом. Проведення аналізу та узагальнення аналітичного звіту здійснюється суб'єктом організації розгляду звернень громадян Мін'юсту до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом.

3. За результатами узагальнення та проведеного аналізу складається аналітичний звіт, який повинен містити такі відомості:

статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі;

дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни, характерні приклади звернень;

кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

дані аналізу звернень за місцем проживання заявників;

кількість і питома вага звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"; основні питання, які ними порушуються у зверненнях, дотримання порядку їх розгляду та вирішення порушених у них питань з наведенням характерних прикладів;

кількість і питома вага звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються у зверненнях. Порядок розгляду та вирішення порушених ними питань з наведенням характерних прикладів;

ужиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням;

дані щодо звернень громадян, у яких ідеться про недоліки в роботі, оскарження рішень або дій посадових осіб органів і установ юстиції, які вжито заходи для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень, наведення прикладів;

відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та проведення особистого прийому;

виявлені факти порушень Закону, не вирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення, тяганини. Заходи, ужиті для посилення персональної відповідальності посадових осіб Мін'юсту та органів і установ юстиції;

заходи, вжиті у Мін'юсті та органах і установах юстиції посадовими і службовими особами для покращання та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

конкретні пропозиції на наступний звітний період щодо покращання та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому.

4. Організація роботи зі зверненнями громадян та проведення їх особистого прийому у Мін'юсті та органах і установах юстиції перевіряється під час комплексних та цільових перевірок.

У ході перевірок всебічно вивчається організація роботи з питань розгляду усних та письмових звернень громадян та проведення їх особистого прийому, викриваються недоліки й надається практична допомога з їх усунення. Результати перевірок відображаються в актах або довідках. Неприпустимо робити висновки про стан цієї роботи, виходячи із статистичних показників.

5. Рівень організації роботи зі зверненнями громадян у Мін'юсті та органах і установах юстиції оцінюється за показниками, що зазначені в додатку 9 до цього Порядку.

6. Керівники структурних підрозділів Мін'юсту та органів і установ юстиції здійснюють безпосередній контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюється в порядку, встановленому Інструкцією N 348.
2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. Документи становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. При формуванні справ перевіряються правильність направлення документів до справи, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Інструкції N 348, підшивати до справи забороняється.
3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються у структурних підрозділах Мін'юсту та органів і установ юстиції керівниками відповідних підрозділів (департаментів, управлінь) і посадовими особами, відповідальними за діловодство.
4. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року N 578/5, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за N 571/20884.

**Директор Департаменту комунікації,
документообігу та контролю**

Н. В. Бєлашова

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних

органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління
(пункт 4 розділу II)

Міністерство юстиції України

(дата проведення)

**пряма телефонна лінія
Кабінету Міністрів України**

за участю

(посада, прізвище, ім'я, по батькові керівника Міністерства юстиції України, який брав участь у такому заході)

Дані заявника (прізвище, ім'я, по батькові та адреса проживання)

Зміст звернення:

Відповідальний підрозділ:

Термін виконання:

(посада*)

(підпис)

(прізвище, ім'я, по батькові)

* Зазначається посада особи, яка брала участь у такому заході.

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних
органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать
до сфери його управління
(пункт 17 розділу II)

Міністерство юстиції України

(дата проведення)

Особистий прийом

за участю

(посада, прізвище, ім'я, по батькові уповноваженої особи Міністерства юстиції України, яка здійснювала особистий прийом)

КАРТКА
особистого прийому заявника

Дані заявника (прізвище, ім'я, по батькові та адреса проживання)

П. І. Б.:

Адреса проживання:

Зміст звернення:

Відмітка:

(посада*)

(підпис)

(прізвище, ім'я, по батькові)

* Зазначається посада особи, яка здійснювала особистий прийом.

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління
(пункт 17 розділу II)

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України

№ з/п	Дата прийому	Хто приймає	П. І. Б. громадянина	Короткий зміст звернення	Категорія звернення	Структурний підрозділ, головний виконавець (співвиконавець)	Дата передачі звернення
1	2	3	4	5	6	7	8

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління

(пункти 19, 20, 21 розділу II)

1. Штамп "Контроль" (форма до пункту 19 розділу II)

<u>КОНТРОЛЬ</u> термін виконання до _____ 20__ р.
--

2. Штамп "Скринька" (форма до пункту 20 розділу II)

Міністерство юстиції України Управління по роботі зі зверненнями громадян Департаменту комунікації, документообігу та контролю Скринька Вх. N _____ " ____ " _____ 20__ р.
--

3. Реєстраційний штамп Мін'юсту (форма до пункту 21 розділу II)

Міністерство юстиції
--

України

Вх. N _____
"___" _____ 20__ р.

Додаток 5
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних
органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать
до сфери його управління
(пункт 10 розділу III)

АКТ

про визнання звернення анонімним як такого, що не відповідає вимогам Закону України "Про звернення громадян"

"___" "___" _____ " 20__ р.

м. Київ

ВІД: (назва структурного підрозділу, який складає акт).

СТОСОВНО: Визнання звернення анонімним відповідно до вимог частини першої статті 8 Закону України "Про звернення громадян".

СУТЬ ПИТАННЯ: (зазначаються реквізити звернення: дата надходження, реєстраційний номер, дата такого звернення та які саме встановлено факти під час здійснення попереднього опрацювання

звернення відповідно до вимог статті 5 Закону України "Про звернення громадян").

ПОЗИЦІЯ: Враховуючи викладене, прошу Вашого дозволу відповідно до вимог статті 8 Закону України "Про звернення громадян" зазначене звернення визнати анонімним та залишити без розгляду.

Додаток: звернення на ____ арк.

Члени комісії: (кількість посадових осіб, членів комісії повинна складати не менше 3 осіб)

_____	_____	_____
(посади)	(підписи)	(прізвища, імена, по батькові)

Погоджено:

_____	_____	_____
(посада керівника підрозділу по роботі зі зверненнями громадян)	(підпис)	(прізвище, ім'я, по батькові)

Додаток 6
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних
органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать
до сфери його управління
(пункт 2 розділу VII)

Звіт про наслідки розгляду звернень громадян

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли за період з _____ по _____
до
 (назва структурного підрозділу Міністерства юстиції України)

N з/ п	Звідки надійшли зверненн я	Кількі сть зверне нь	З них														кількіст ь громадя н, що звернули ся до органу державн ої влади вищого рівня з ураху- ванням колекти вних звернень	
			колект ивні	повто рні	від героїв , інвалі дів ВВВ	від ветерані в війни та праці, багатоді тних сімей та інших громадя н, які потребу ють соціальн ого захисту та підтрим ки	пропоз иції	заяви, клопота ння	скар ги	виріше но позити вно	відмовл ено у задовол енні	дано роз'ясне ння	зверне ння, що поверн уто авторо ві відпові дно до статей 5 і 7 Закону Україн и "Про зверне ння громад ян"	звернен ня, що пересил а- ється за належні стю відповід но до статті 7 Закону України "Про звернен ня громадя н"	зверне ння, що не підляга є розгля ду відпові дно до статей 8 і 17 Закону Україн и "Про зверне ння громад ян"	розгляну то, надано відповід ь з порушен ням термінів		у стадії розгл яду
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15
1	Від громадян поштою, через мережу Інтернет, засобами електронного, телефонного зв'язку																	
2	Від громадян на																	

	особисто му прийомі																	
3	Через уповнова жену особу																	
4	Через органи влади																	
5	з них від Кабінету Міністрів України																	
6	Через засоби масової інформац ії																	
7	Від інших органів, установ, організаці й																	
	Разом																	

(посада керівника структурного підрозділу)

(підпис)

(прізвище, ініціали керівника)

Додаток 7

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління
(пункт 2 розділу VII)

Наслідки розгляду звернень громадян

N	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них																								Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	Від громадян поштою	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	з них від Кабінету Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Примітка. 1- промислова політика; 2 - аграрна політика і земельні відносини; 3 - транспорт і зв'язок; 4 - економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5 - фінансова, податкова, митна політика; 6 - соціальний захист; 7 - праця і заробітна плата; 8 - охорона здоров'я; 9 - комунальне господарство; 10 - житлова політика; 11 - Екологія та природні ресурси; 12 -

забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 13 - сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт; 14 - культура та культурна спадщина, туризм; 15 - освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 16 - інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 17 - діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 18 - діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 19 - діяльність центральних органів виконавчої влади; 20 - діяльність місцевих органів виконавчої влади; 21 - діяльність органів місцевого самоврядування; 22 - обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 23 - державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 24 - інше.

(посада керівника структурного підрозділу)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Додаток 8

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління
(пункт 2 розділу VII)

Департамент, Управління	Усього звернень		Заяви		Скарги		Пропозиції		Надійшло від										Скарга на дії		Роз'яснення		Інші			
									Кабінету Міністрів України	Адміністрації Президента України	Верховної Ради України	урядової "гарячої" лінії	інших органів	заявника	працівників органів юстиції		законодавства		питання							
	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015

Повторні		Строки розгляду				Прийнято на особистому прийомі Департаменту, Управління	Перебуває на розгляді	Узято до відома	Вирішено		Направлено за		
		до 15 днів	до 30 днів	до 45 днів	з порушенням строків				позитивно	надано роз'яснення, необхідну інформацію	належністю	підвідомчістю	
скарги	заяви												
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015

Наслідки розгляду								Притягнуто до дисциплінарної відповідальності за порушення вимог Закону України "Про звернення громадян"				Притягнуто до відповідальності за порушення законодавства			
заяви				скарги		пропозиції									
задоволено	відмовлено	обгрунтовані	необгрунтовані	обгрунтовані	необгрунтовані	враховано	відхилено								
27	28	29	30	31	32	33	34	35				36			
2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015

(посада керівника структурного підрозділу)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Додаток 9

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління
(пункт 2 розділу VII)

Управ- ління юстиції	Прийнято				Усього								Надійшло від								З питань організації виконання рішень судів та інших органів (посадових осіб) відповідно до законів																			
	на особисто- му прийомі керівників структурних підрозділів		на особисто- му прийомі керівництва Мін'юсту або органу і установи юстиції		звернення	заяви		скарги		пропозиції		Міністерства юстиції України		урядової "гарячої" лінії		інших органів		заявника																						

[illegible][illegible]