

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Національного агентства
України з питань державної
служби

_____ 2022 року № _____

ПОРЯДОК
розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у
Національному агентстві України з питань державної служби

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає організацію особистого прийому громадян та загальні вимоги до процедури розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строку їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у НАДС.

Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

2. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

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

4. Здійснення визначених законодавством повноважень НАДС 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.

5. Відповідальний за організацію діловодства зі зверненнями громадян у НАДС є Голова НАДС.

Організація діловодства за зверненнями громадян у НАДС покладається на структурний підрозділ НАДС, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів та зберігання документаційного фонду НАДС (далі – служба діловодства).

II. Попередній розгляд та реєстрація звернень

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

2. Попередній розгляд звернень громадян у НАДС 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 НАДС;

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 дати та підпису (для письмових звернень) заявника.

3. 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.

4. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними.

Первинні звернення – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) уперше звернулася (звернулися) до НАДС 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).

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 НАДС.

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

6. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усні звернення громадян, викладені за допомогою засобів телефонного зв'язку та на особистому прийомі громадян, приймаються посадовою особою служби діловодства.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) та через Єдину електронну базу даних звернень державною установою «Урядовий контактний центр».

Письмове звернення може бути передано через скриньку «Для звернень громадян». Скринька розміщена у приміщенні НАДС у доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня визначеними посадовими особами служби діловодства.

7. 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.

8. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має 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. Накладення кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

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

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу НАДС.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу НАДС.

Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

9. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять календарних днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

10. 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.

11. Реєстрація звернень у НАДС здійснюється службою діловодства з використанням системи електронного документообігу (далі – СЕД), в якій формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією.

Звернення, що надійшли до НАДС, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня.

Зареєстровані звернення з їх електронними образами у форматі PDF (скан-образ) передаються через СЕД на розгляд Голові НАДС у день їх надходження або наступного робочого дня у разі їх надходження після закінчення робочого часу.

12. Для забезпечення реєстрації звернень в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка системи електронного документообігу НАДС (далі – РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) автора, місце проживання, дата надходження, вид звернення, категорія (соціальний стан) заявника, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, ознака повторності, порушені питання - короткий зміст, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, строк виконання, прийняті рішення, вихідні дата й реєстраційний номер, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою. Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

13. Усі звернення громадян, що надходять до НАДС, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

14. Після реєстрації звернення в СЕД 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 підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, наприклад М-412. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень.

Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, реєстраційний індекс таких звернень складається з літер «КО» та порядкового номера звернення, наприклад КО-323.

У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі РКК зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

Дублетні звернення громадянина обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення громадянина з доданням порядкового номера надходження, що проставляється через дріб, наприклад А-401/1, А-401/2.

III. Розгляд звернень громадян

1. Після попереднього розгляду та реєстрації звернення передається за допомогою СЕД Голові НАДС для визначення головного виконавця/співвиконавців та накладення відповідної резолюції.

Після накладання резолюції звернення передаються через СЕД структурним підрозділам та/або відповідним посадовим особам НАДС, відповідно до резолюції, для підготовки проекту відповіді.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

2. Звернення, що надійшли від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються Головою НАДС особисто.

3. Якщо у зверненнях порушені питання, що не належать до повноважень НАДС, такі звернення в строк не більше ніж п'ять календарних днів пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертають громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

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

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на подання звернень, особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

5. 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 громадянина, 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.

6. 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.

7. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

8. За результатами розгляду звернення громадянина на його поштову або електронну адресу надається відповідь за підписом Голови НАДС або особи, яка виконує його обов'язки.

9. Реєстрація листів-відповідей на звернення громадян здійснюється автоматично в СЕД під час накладення підписантом кваліфікованого електронного підпису.

10. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу, номера справи (за номенклатурою) та поточного року, до якої підшивається звернення разом з документами щодо їх вирішення.

11. Відправлення листів-відповідей на звернення громадян на поштову або електронну адресу здійснюється централізовано працівниками служби діловодства.

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

12. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адресу якої зазначено.

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

14. Не підлягають розгляду та вирішенню:

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, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення).

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається Головою НАДС або особи, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

IV. Строк розгляду звернень громадян

1. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти календарних днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то в порядку, передбаченому статтею 20 Закону України «Про звернення громадян», строк його розгляду може бути продовжено, про що повідомляється особа, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина строк розгляду звернення може бути скорочено.

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

V. Контроль та аналіз роботи щодо розгляду звернень громадян

1. На контролі в НАДС перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Служба діловодства здійснює контроль за строками розгляду звернень, а також реєстрацію та відправку відповідей громадянам.

3. Служба діловодства здійснює аналіз звернень, які знаходяться на контролі, за результатами якого щотижня готує та направляє до структурних підрозділів та/або відповідним посадовим особам НАДС в електронному вигляді інформацію (нагадування) про звернення громадян, строк 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.

5. Звернення, на які надаються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні, та надання письмової відповіді.

VI. Порядок особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян Головою НАДС та його заступниками (далі – керівництво НАДС) здійснюється у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом НАДС.

2. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу, Герой України, Герой Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.

3. Особистий прийом керівництвом НАДС проводиться за попереднім записом.

У разі відсутності керівництва НАДС в день проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи НАДС.

4. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва НАДС здійснюється службою діловодства.

Під час попереднього запису громадян на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, місце проживання, його соціальний стан та категорія, зміст порушеного питання, до яких службових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, а також вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх звернень.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

Служба діловодства складає списки громадян, які записались на особистий прийом до керівництва НАДС, та надає перед прийомом особі, яка здійснює прийом, матеріали (за наявності), викладені у зверненнях громадян.

Служба діловодства забезпечує організацію проведення керівництвом НАДС особистого прийому громадян.

5. На звернення громадян, які надійшли під час особистого прийому, не надається письмова відповідь, якщо порушені громадянином питання вирішені по суті, надано роз'яснення та заявник не вимагає письмової відповіді.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно реєструється як звернення, що надійшло під час особистого прийому, та розглядається в тому самому порядку, що і письмові звернення.

6. Під час особистого прийому громадянин має пред'явити документ, що посвідчує його особу.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, і які мають документи, що підтверджують їх особу.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

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

8. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених громадянином питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів НАДС або одержати від них потрібну інформацію.

9. Звернення громадян, що передані на розгляд НАДС під час особистого прийому, оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та реєструються відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

VII. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому 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.

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

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

**Директор Департаменту
нормативно-правової роботи
та юридичного забезпечення**

Світлана КРИВОШИЯ