## МІНІСТЕРСТВО ОБОРОНИ УКРАЇНИ

## НАКАЗ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **28.12.2016** | **м. Київ** | **N 735** |

**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України**  
**23 січня 2017 р. за N 94/29962**

## Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", 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 N 348, Дисциплінарного статуту Збройних Сил України та з метою організації роботи зі зверненнями громадян, їх прийому в системі Міністерства оборони України

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Інструкцію про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України, що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністра оборони України від 03 грудня 2005 року N 722 "Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України", зареєстрований у Міністерстві юстиції України 16 грудня 2005 року за N 1512/11792.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Міністр оборони України** **генерал армії України** | **С. Т. Полторак** |

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Міністерства оборони України 28 грудня 2016 року N 735  Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 23 січня 2017 р. за N 94/29962 |

### ІНСТРУКЦІЯ про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України

### I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок розгляду, реєстрації, приймання, узагальнення та аналізу звернень військовослужбовців, членів їх сімей, працівників Збройних Сил України, а також інших громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України (далі - громадяни), у структурних підрозділах апарату Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління, з'єднаннях, військових частинах, військових навчальних закладах та військових навчальних підрозділах вищих навчальних закладів, установах та організаціях Збройних Сил України (далі - військові частини), а також визначає порядок контролю за його дотриманням.

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до Конституції України, законів України "Про звернення громадян", "Про Національний архівний фонд та архівні установи", Дисциплінарного статуту Збройних Сил України, 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", Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року N 1242, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348, постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року N 898 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр".

3. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг і особистий прийом громадян є важливою ділянкою роботи органів військового управління, військових частин, дієвим засобом отримання інформації про недоліки в роботі цих органів, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з широкими верствами населення, участі в управлінні державними справами громадян України.

4. У роботі з письмовими (електронними) та усними зверненнями громадян потрібно забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

5. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності дії, унаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина будь-які обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

6. Усі звернення громадян, що надходять до Міністерства оборони України, органів військового управління, військових частин, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України "Про звернення громадян" їх видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги. Подальший розгляд пропозицій, заяв та скарг громадян проводиться з урахуванням особливостей, установлених статтями 14, 15 та 16 зазначеного Закону.

Розгляд звернень, що потребують надання інформації, яка міститься в архівних документах, що знаходяться на зберіганні в Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, здійснюється з урахуванням вимог Закону України "Про Національний архівний фонд та архівні установи".

### II. Первинний розгляд та облік звернень громадян

1. Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються посадовими особами органів військового управління, військових частин під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії". Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються в тому самому порядку, що й у разі письмового звернення. Про результати розгляду звернення робиться відмітка в реєстраційно-контрольній картці (комп'ютерному реєстрі, журналі обліку).

2. Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, первинному розгляду та реєстрації з метою визначення їх належності до компетенції відповідного органу військового управління та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться керівниками органів військового управління або їх заступниками відповідно до їх повноважень.

3. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Міністерства оборони України.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочі день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Електронні звернення, що надходять на адресу Міністерства оборони України, але вирішення питань за якими належить до компетенції органів військового управління, після попереднього опрацювання надсилаються електронною поштою на їх електронні адреси для розгляду по суті з повідомленням авторів звернень.

4. У зверненні мають бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки, розбірливо, чітко підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

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.

У разі коли для розгляду письмового чи електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані інших осіб, орган військового управління, військова частина як розпорядник інформації повинен дотримуватися вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідним роз'ясненням у термін не пізніше ніж через десять днів з дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян". Копія такого звернення залишається у провадженні того органу військового управління, військової частини, до якого звернувся громадянин.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Анонімне звернення, що містить повідомлення про діяння, що містить ознаки корупції або потенційний конфлікт інтересів осіб, уповноважених на виконання функцій держави, розглядається з урахуванням вимог Закону України "Про запобігання корупції".

Електронне звернення про надання інформації, яка міститься в архівних документах, що знаходяться на зберіганні в Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, потребує зазначення заявником, крім його електронної адреси, також і поштової адреси, оскільки архівні довідки, копії документів та витяги, завірені посадовою особою та скріплені печаткою, з архіву надсилаються поштою.

Не розглядаються й повторні звернення одним і тим самим органом від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті скарги, які подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу військового управління, командир військової частини, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5. Звернення може бути подано особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) чи надіслане поштою (електронною поштою).

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

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

Відповідь за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку дається тим органом військового управління, військовою частиною, які отримали ці звернення і до компетенції яких входить вирішення порушених у зверненнях питань, за підписом керівника, командира або осіб, які виконують його обов'язки згідно з письмовим наказом.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на правову норму Закону України "Про звернення громадян" і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Керівники органів військового управління, командири військових частин особисто розглядають звернення і в першу чергу приймають Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, інвалідів - учасників антитерористичної операції (далі - АТО), жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня".

Особлива увага приділяється розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

6. Усі звернення, що надійшли поштою (електронною поштою) або надаються особисто громадянами, повинні прийматися, попередньо розглядатися та централізовано реєструватися в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочі день та час, - наступного після нього робочого дня, у реєстраційно-контрольних картках (додаток 1), придатних для обробки на персональних комп'ютерах або в журналі реєстрації звернень громадян (додаток 2). Конверти (вирізки з них), у яких надійшли звернення, зберігаються разом з ними.

За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Міністерства оборони України.

7. Облік особистого прийому громадян ведеться у картках (журналах) обліку особистого прийому громадян (додаток 3) відповідними посадовими особами органів військового управління, військових частин або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації звернень та обліку особистого приймання громадян допускається в органах військового управління, військових частинах з річним обсягом надходження до 600 звернень і такою самою кількістю звернень громадян на особистому прийомі. Журнали реєстрації звернень громадян мають бути прошиті, прошнуровані, пронумеровані, підписані посадовою особою та скріплені печаткою.

8. Письмові звернення, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації у реєстраційно-контрольних картках, придатних для обробки на персональних комп'ютерах, або в журналах реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян з відміткою "особистий прийом".

9. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації звернень, картка обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з указівками щодо заповнення (додатки 1 - 3).

10. Реєстраційний індекс звернення зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться у правому нижньому куті першого аркуша документа.

Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, порядкових номерів пропозиції, заяви, скарги, що надійшли, наприклад Ю-177, та індексу структурного підрозділу.

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень громадян.

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Міністерства оборони України (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад Ю-177/1, Ю-177/2, Ю-177/3.

У такому самому порядку обліковуються та реєструються звернення громадян з одного й того самого питання, надіслані органами державної влади вищого рівня чи іншими установами, організаціями, підприємствами, засобами масової інформації за належністю для їх розгляду і прийняття рішення по суті на місцях, якщо останніми вже отримані звернення аналогічного змісту.

11. У разі надходження повторних звернень вони реєструються так само, як і попередні. При цьому в правому верхньому куті першого аркуша повторних звернень і на реєстраційних формах робиться позначення "ПОВТОРНО" і до звернення долучаються ксерокопії попереднього листування.

12. Повторними вважаються звернення, у яких:

оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до органу військового управління;

повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась;

не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

13. Керівник органу військового управління, командир військової частини зобов'язаний ретельно встановити причини повторного звернення громадянина. Якщо воно викликане порушенням установленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустилися порушення прав громадянина, уживаються відповідні заходи реагування.

14. Щодо кожного звернення не пізніше ніж у п'ятиденний термін має бути прийняте одне з таких рішень: прийняти до провадження; передати на вирішення до іншого органу військового управління; надіслати за належністю до іншого центрального органу виконавчої влади, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції органів військового управління, військової частини, про що одночасно повідомляється заявнику; залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 Закону України "Про звернення громадян".

15. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції органу військового управління, військової частини, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на звернення орган військового управління, військова частина також роз'яснює громадянину порядок розгляду цих питань.

16. В органах військового управління, військових частинах, де є в цьому потреба та де річний обсяг звернень громадян більше двох тисяч, на кожного заявника може заводитись паперова алфавітна картка, у якій вказуються: номер справи, місце проживання, прізвище, ім'я, по батькові заявника, реєстраційний індекс та індекс виконання звернення.

17. У разі використання карткової форми реєстрації звернень кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом карток, що ведуться в органах військового управління, військових частинах. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за зверненнями громадян та їх аналізу.

Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли звернення, або за тематикою порушених у них питань.

18. Автоматизована реєстрація звернень громадян та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом уведення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення, прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

19. Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за потреби може бути доповнений розпискою виконавця в одержанні документа, інформацією про хід виконання тощо. Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись органом військового управління, військовою частиною.

20. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження.

21. У разі якщо про результати розгляду письмового звернення необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольного звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

Звернення, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення й ужиття заходів щодо вирішення звернення. Рішення про зняття звернення з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

22. Облік та первинний розгляд звернень, що потребують надання інформації, яка міститься в архівних документах, що знаходяться на зберіганні в Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, здійснюються з урахуванням вимог Правил роботи архівних установ України, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 08.04.2013 N 656/5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 10 квітня 2013 року за N 584/23116.

### III. Розгляд звернень громадян

1. Посадові особи органів військового управління, військових частин під час розгляду звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення поставлених автором звернення питань, з'ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись.

2. Рішення, які приймаються за зверненнями, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне й правильне рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів щодо поновлення порушених прав громадян.

3. Після первинного розгляду звернень громадян керівниками органів військового управління, командирами військових частин працівник підрозділу документального забезпечення (секретаріату, канцелярії):

уносить до журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян або реєстраційно-контрольної картки персонального комп'ютера резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

здійснює відправку звернень за належністю та відповідей - їх авторам;

забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

Звернення громадян, одержані органом військового управління, військовою частиною для виконання, в обов'язковому порядку обліковуються в журналі обліку звернень цього органу військового управління або заводиться реєстраційно-контрольна картка.

4. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації в органі військового управління, військовій частині), до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється від дня їхньої реєстрації у структурному підрозділі Міністерства оборони України, відповідальному за організацію розгляду звернень громадян.

5. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін розв'язати порушені у зверненні питання неможливо, то керівник відповідного органу військового управління, командир військової частини або особа, що тимчасово виконує його обов'язки, установлює термін, потрібний для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

6. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжито потрібних заходів щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

7. Відповідь за результатами розгляду звернення обов'язково дається тим органом військового управління, військовою частиною, які його отримали і до компетенції яких входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівників або осіб, яким право ставити підпис надано відповідним керівником органу військового управління, командиром військової частини.

8. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались органом військового управління, військовою частиною для перевірки цього звернення. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів перевірки звернення.

У реєстраційно-контрольній картці фіксується, що про наслідки перевірки заявника повідомлено під час особистої бесіди.

9. У разі якщо за результатами розгляду звернення даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних картках та в документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

10. Органи військового управління розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

Надання архівних довідок за архівними документами, що знаходяться на зберіганні в Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, а також виконання архівних витягів та зняття копій архівних документів здійснюються з урахуванням вимог чинного законодавства України.

11. Органи військового управління, військові частини створюють умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надають можливість знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень та матеріалів справ особистого прийому в частині, що їх стосується.

12. Посадові особи органів військового управління, військових частин забезпечують функціонування "гарячих ліній" і "телефонів довіри", проводять роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення на особистий прийом.

13. При надходженні колективних звернень, повторних звернень з питань, що не вирішені по суті та які потребують втручання керівництва Міністерства оборони України, структурним підрозділом Міністерства оборони України, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, готуються доповіді Міністру оборони України, його заступникам, Державному секретарю Міністерства оборони України. За результатами розгляду доповідей надаються окремі доручення органам військового управління, військовим частинам відповідно до компетенції.

14. Особливої уваги потребують звернення, які надходять на розгляд через Верховну Раду України, Адміністрацію Президента України, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Раду національної безпеки і оборони України, Генеральну прокуратуру України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та знаходяться там на контролі.

Про результати розгляду звернень керівники органів військового управління, командири військових частин, визначені відповідальними, інформують заявників у письмовій формі та відповідний орган державної влади з додаванням копії відповіді заявнику.

Якщо звернення опрацьовується за окремим дорученням Міністра оборони України, його заступників, Державного секретаря Міністерства оборони України, керівник органу військового управління, командир військової частини, відповідальний за розгляд, надає письмову доповідь за належністю разом із копіями відповіді заявнику та відповідному органу влади.

15. При надходженні колективних звернень громадян вони опрацьовуються в такому порядку:

визначеними органами військового управління, військовими частинами, посадовими особами організовується робоча зустріч із представниками ініціативної групи заявників із залученням службових осіб органів військового управління, військових частин відповідно до компетенції;

пропозиції, заяви, скарги, що надійшли, оформляються письмово та реєструються у визначеному порядку, за потреби письмово доповідаються керівництву Міністерства оборони України, іншого органу військового управління, командуванню військової частини разом із проектами окремих доручень на їх опрацювання;

визначаються порядок та контактні номери телефонів, за якими здійснюється постійний зворотний зв'язок із членами ініціативної групи;

за результатами опрацювання звернень надаються письмові відповіді заявникам та за потреби готуються та подаються доповіді керівництву Міністерства оборони України про проведену роботу, а також висновки та пропозиції з найбільш актуальних питань.

16. Порядок розгляду звернень, що потребує надання інформації, яка міститься в архівних документах, що знаходяться на зберіганні в Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, здійснюється з урахуванням вимог Правил роботи архівних установ України, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 08.04.2013 N 656/5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 10 квітня 2013 року за N 584/23116.

### IV. Розгляд звернень громадян, що надійшли на урядову телефонну "гарячу лінію"

1. Звернення громадян, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр" (далі - УКЦ), розглядаються відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову "гарячу лінію" та Урядову телефонну довідку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року N 898 (із змінами).

Прийняття, реєстрацію та розгляд звернень громадян, які надійшли до Міністерства оборони України з урядової телефонної "гарячої лінії", з УКЦ, здійснює структурний підрозділ Міністерства оборони України, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян.

2. З метою забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли до Міністерства оборони України, визначається посадова особа на рівні заступника Міністра оборони України, відповідальна за взаємодію з УКЦ, а також посадові особи структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, які безпосередньо відповідають за розгляд звернень громадян, що надійшли з урядової телефонної "гарячої лінії". Відомості щодо посадових осіб, їх контактні телефони та електронні адреси подаються до УКЦ, який надає індивідуальні коди доступу до бази даних УКЦ.

3. Для прийняття на розгляд звернень у Міністерстві оборони України створюється електронна база даних, в яку вноситься відповідна інформація. У разі коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Міністерства оборони України, таке звернення не пізніше наступного дня переадресовується іншому органу виконавчої влади, про що вноситься до бази даних відповідна інформація.

4. Звернення надсилається УКЦ до бази даних Міністерства оборони України у вигляді електронної реєстраційної картки, зміст якої визначено пунктом 4 Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову "гарячу лінію" та Урядову телефонну довідку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року N 898 (із змінами).

Про прийняття звернення на розгляд до бази даних Міністерства оборони України вноситься відповідна інформація, але не пізніше двох робочих днів з моменту надходження звернення.

5. Структурний підрозділ Міністерства оборони України, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян, надсилає їх для надання відповідей по суті до структурних підрозділів Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління Збройних Сил України, військових частин.

6. Керівники органів військового управління, командири військових частин, яким надано відповідне доручення на розгляд звернення, забезпечують своєчасний та об'єктивний розгляд звернень. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття рішення, вживаються заходи для отримання додаткової інформації.

7. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, - протягом п'ятнадцяти днів після дня їх надходження.

У разі якщо прийнято рішення про продовження строку розгляду звернень, про це в установленому порядку інформуються заявник, а також структурний підрозділ Міністерства оборони України, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян, для внесення відповідної інформації до бази даних УКЦ.

При цьому загальний строк розгляду звернення не може перевищувати 30 днів.

8. Про результати розгляду звернень заявники інформуються у письмовій формі. Для оперативності дозволяється додаткове інформування заявника шляхом використання телефонного зв'язку.

9. Структурний підрозділ Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інший орган військового управління, військова частина, відповідальні за розгляд звернення, направляють копію відповіді заявнику або скановану копію на електронну адресу до структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян.

У такому разі, коли відповідь на звернення громадянина виконується за архівними документами, що знаходяться на зберіганні у Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, та в результаті чого виконано архівну довідку, архівний витяг чи знято копію, Галузевий державний архів Міністерства оборони України тільки інформує, коли та за якими вихідними реквізитами їх було надіслано заявнику, без надання їх копій. В інших випадках архів направляє копію відповіді заявнику.

10. Інформація про результати розгляду звернень вноситься до бази даних УКЦ структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, разом з копією листа в електронному вигляді, яким поінформовано заявника.

11. Структурним підрозділом Міністерства оборони України, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, щотижня аналізується стан розгляду звернень, що надійшли з урядової телефонної "гарячої лінії", і доповідається Державному секретарю Міністерства оборони України, відповідальному за взаємодію з УКЦ.

### V. Особистий прийом громадян

1. Особистий прийом громадян проводиться в органах військового управління, військових частинах тими керівниками та посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

2. Графіки особистого прийому громадян затверджуються керівниками органів військового управління і доводяться до відома громадян.

3. Графік особистого прийому громадян із зазначенням прізвищ, імен, по батькові посадових осіб, які повинні приймати відвідувачів, часу й місця прийому вивішується в приміщеннях органів військового управління, військових частин.

4. Особистий прийом проводиться регулярно, у встановлені дні та години, не рідше одного разу на місяць.

5. Для проведення особистого прийому громадян в органах військового управління, військових частинах відводяться спеціальні приміщення (кімнати для відвідувачів на контрольно-перепускних пунктах), які обладнуються належним інвентарем і, якщо це можливо, забезпечуються юридичною літературою та нормативно-правовими актами. Вхід до цих приміщень повинен бути безперешкодним.

6. На бажання відвідувачів може здійснюватися попередній запис на особистий прийом.

7. На особистий прийом до Міністра оборони України, його заступників, Державного секретаря Міністерства оборони України проведення попереднього запису є обов'язковим.

8. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва Міністерства оборони України здійснюється посадовими особами структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, за адресою: місто Київ, вулиця Грушевського, 30/1 (Центральний будинок офіцерів, кімната 349, телефони для довідок: 044-253-04-71, 044-253-89-31), з 9.00 до 13.00 та з 14.00 до 18.00 і закінчується не пізніше ніж за 10 днів до календарної дати прийому.

Громадянин, який бажає записатися на особистий прийом, обов'язково подає про це письмову заяву. Заяву приймає відповідальна посадова особа структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, та здійснює її реєстрацію в установленому порядку.

З метою всебічного опрацювання питань за кожним зверненням та прийняття обґрунтованих рішень під час особистих прийомів Міністром оборони України, його заступниками, Державним секретарем Міністерства оборони України, начальником Генерального штабу - Головнокомандувачем Збройних Сил України, керівниками структурних підрозділів Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України забезпечується розгляд питань за зверненнями військовослужбовців Збройних Сил України та громадян із числа не військовослужбовців.

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

Міністр оборони України здійснює прийом громадян з питань його компетенції.

Не розглядаються повторні звернення з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті відповідно до нормативно-правових актів. На особистих прийомах не розглядаються звернення громадян з питань, за якими припинено листування у Міністерстві оборони України за рішенням Міністра оборони України.

9. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку.

10. Посадова особа органу військового управління, військової частини, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду фахівців відповідних структурних підрозділів або одержати від них потрібну інформацію.

11. Особистий прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, у разі потреби - за участю перекладача.

12. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

13. Особистий прийом громадян проводиться від імені органу військового управління, військової частини. Прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце служби (роботи), проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з даного питання громадянин вже звертався до цього органу військового управління, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали. У громадянина, який звернувся, посадова особа в коректній формі може витребувати документи, що засвідчують особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи.

14. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмову заяву або скаргу (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 органу військового управління, військової частини, то посадова особа, яка здійснює особистий прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації та установи треба звернутися за його вирішенням, і за можливості надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо).

15. Керівники органів військового управління, командири військових частин зобов'язані забезпечити прийом усіх громадян у визначений (встановлений) день приймання з особистих питань з урахуванням правил внутрішнього розпорядку органу військового управління, військової частини. Несвоєчасний початок прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі.

16. Дані про особу, яка звернулася до керівника органу військового управління, командира військової частини на особистий прийом, короткий зміст питань, з якими вона звернулася, а також про взяття на контроль і результати розгляду звернень записуються у картках обліку особистого прийому громадян або журналах обліку особистого прийому громадян, що надійшли під час особистого прийому.

17. Відповідно до рішень, прийнятих під час особистого прийому громадян Міністром оборони України, його заступниками, Державним секретарем Міністерства оборони України, відповідальними виконавцями за результатами розгляду звернень громадян здійснюється підготовка доповіді, яка в обов'язковому порядку перевіряється юридичною службою апарату Міністерства оборони України на відповідність законодавству України та надається за три робочі дні до визначеного в дорученні або в Протоколі терміну виконання.

У разі недотримання зазначених вимог відповідальна посадова особа у визначений у дорученні або в Протоколі термін доповідає особисто Міністру оборони України, його заступникам, Державному секретарю Міністерства оборони України, який проводив особистий прийом, про організацію виконання доручення, причини його несвоєчасного виконання та вжиті заходи.

### VI. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Діловодство за зверненнями громадян в органах військового управління, військових частинах ведеться в окремих справах і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ органу військового управління.

2. Звернення громадян після їх розв'язання з усіма документами щодо їх розгляду й вирішення мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за зверненнями для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування й зберігання перших примірників справ у виконавців забороняються.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду й вирішення становить у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

3. Органи військового управління, військові частини зберігають звернення для надання довідок і використання їх надалі.

Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається Переліком документів, що утворюються в діяльності Міністерства оборони України та Збройних Сил України, із зазначенням строків зберігання документів.

Установлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв, скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

Прийняття рішення щодо встановлення строків зберігання документів за зверненнями громадян здійснюється постійно діючою експертною комісією органу військового управління, військової частини після проведення експертизи їх цінності, з урахуванням принципів та критеріїв експертизи цінності документів.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за зверненнями, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником органу військового управління, командиром військової частини.

4. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу органу військового управління через два роки після завершення провадження.

Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника органу військового управління, командира військової частини та після закінчення строків зберігання знищуються встановленим порядком.

### VII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи в органах військового управління, військових частинах. Особливу увагу слід звернути на усунення причин, які викликають повторні й колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись органом військового управління на місцях.

2. Посадові особи, які ведуть діловодство за зверненнями, готують для керівника органу військового управління, командира військової частини матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок двічі на рік.

3. Керівники структурних підрозділів апарату Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління, військових частин щокварталу, а також за півріччя та рік до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом, подають узагальнену інформаційно-аналітичну довідку про стан роботи зі зверненнями громадян, особистого прийому та вирішення за ними питань у порівнянні з аналогічним періодом минулого року у письмовому та електронному вигляді за окремо визначеною формою до структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян.

4. За результатами узагальнення, аналізу в кожному органі військового управління, військовій частині складається в довільній формі аналітичний звіт, який, крім інформації, зазначеної у довідці про стан роботи зі зверненнями громадян, особистого прийому та вирішення порушених у них питань, повинен містити такі дані:

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

дані про здійснений особистий прийом громадян керівниками та іншими посадовими особами щодо графіків особистого прийому громадян, у тому числі поза робочим часом і за місцем проживання громадян, та їх дотримання, наявності приміщень для прийому громадян та їх належного обладнання та утримання;

дані щодо звернень громадян, у яких ідеться про недоліки в роботі, оскарження рішень або дій посадових осіб. Кількість скарг на рішення або дії посадових осіб, які підтвердились. Що зроблено за такими зверненнями, які заходи вжито для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень. Навести приклади:

відомостей про здійснення перевірки стану роботи із зверненнями громадян та з їх особистого прийому;

виявлених фактів порушень Закону України "Про звернення громадян", не вирішених порушених у зверненні питань, що призвело до повторного звернення;

як аналізуються та узагальнюються звернення громадян для виявлення причин, що їх породжують;

пропозицій до вдосконалення.

5. Результати аналізу стану роботи із зверненнями громадян та з їх особистого прийому використовуються у ході перевірок роботи підпорядкованих органів військового управління, військових частин і є предметом розгляду на колегіях та оперативних нарадах.

6. Керівник органу військового управління, командир військової частини здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів, відділів тощо.

7. Виконавці на підставі контрольних карток, які вони мають, та листування контролюють процес розгляду звернень, направлених до підпорядкованих органів (підрозділів) або установ, і про результати доповідають відповідному керівникові.

8. Копії відповідей заявникам керівниками структурних підрозділів Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління, командирами військових частин надсилаються до структурного підрозділу Міністерства оборони України, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, у разі, коли відповідь на звернення громадянина виконується за архівними документами, що знаходяться на зберіганні у Галузевому державному архіві Міністерства оборони України, та в результаті чого виконано архівну довідку, архівний витяг чи знято копію, Галузевий державний архів Міністерства оборони України тільки інформує, коли та за якими вихідними реквізитами їх було надіслано заявнику, без надання їх копій. В інших випадках архів направляє копію відповіді заявнику.

9. Якщо взяте на контроль звернення не може бути розглянуто в установлений термін, то виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за 5 днів до закінчення цього терміну, доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання про продовження терміну в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження вказаних термінів своєчасно інформуються органи чи посадові особи, яких слід про це сповіщати, а в тому разі, коли одночасно продовжується термін розгляду самого звернення, то й автори звернень.

10. У повідомленнях про наслідки розгляду контрольних звернень, які надходять від підпорядкованих органів військового управління, військових частин, має бути відображено, що конкретно виявлено під час перевірки викладених у зверненні обставин (відомостей); чим підтверджуються або спростовуються докази заявника. Яких ужито заходів щодо усунення порушень, недоліків або зловживань (якщо такі виявлені), коли надана відповідь заявникові.

11. Рішення про зняття звернень з контролю приймають керівники органів військового управління, військових частин, які відповідають за їх своєчасний і правильний розгляд. Попередні відповіді на звернення, узяті на контроль, не є підставою для зняття їх з контролю.

12. Стан роботи за зверненнями громадян (діловодства, особистого прийому) у структурних підрозділах Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України, інших органах військового управління, військових частинах перевіряється згідно з графіком перевірок, який складається на кожне півріччя структурним підрозділом Міністерства оборони України, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, та затверджується заступником Міністра оборони України (згідно з розподілом обов'язків). Під час перевірки враховуються показники відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року N 630 (із змінами).

У ході перевірок слід усебічно вивчати організацію роботи з питань розгляду усних і письмових звернень громадян та проведення їх особистого прийому, викривати недоліки й подавати практичну допомогу в їх усуненні.

За результатами перевірок складається акт, який підписується членами комісії, доводиться під підпис керівнику органу військового управління, командиру військової частини, що перевірявся, та надається письмова доповідь заступнику Міністра оборони України (згідно з розподілом обов'язків).

Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Міністерстві оборони України та Генеральному штабі Збройних Сил України оцінюється за показниками відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року N 630 (із змінами).

За результатами проведеної перевірки та оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян складається відповідний звіт та у разі виявлення недоліків надаються рекомендації щодо їх усунення та удосконалення такої роботи.

13. Оцінка службової діяльності відповідних посадових осіб органів військового управління, військових частин дається з урахуванням стану їх роботи із зверненнями громадян та організації їх особистого прийому.

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор Департаменту** **інформаційно-організаційної** **роботи та контролю** **Міністерства оборони України** | **В. О. Говор** |

|  |
| --- |
| Додаток 1 до Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України (пункт 6 розділу II) |

### РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

|  |
| --- |
| (Лицьовий бік) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0203005 | | | Реєстраційно-контрольна картка | | Відмітка про контроль | |
|  |  |
| Кореспондент (заявник) | | | Місце проживання, електронна адреса, номер телефону | | Вид звернення: пропозиція, заява, скарга | |
| Категорія заявника | | | Індивідуальне, колективне, анонімне | |
| Соціальний стан заявника | | | Ознака надходження: первинне повторне | |
| Дата підписання (надсилання) звернення, дата надходження дзвінка | Дата надходження звернення | Реєстраційний індекс | Звідки надіслано | Дата надіслання | Індекс документа | Форма надходження |
| Основні питання | | Зміст питання | | | Індекс питання | |
|  | | |  | |
|  | | |  | |
|  | | |  | |
| Додаткові питання | |  | | |  | |
| Резолюція | |  | | | |  |
|  | | | |  |
|  | | | | | | |
| Автор і дата резолюції | | | | | | |
| Строк виконання | | | | | | Виконано за \_\_\_\_ днів |

|  |
| --- |
| (Зворотний бік) Хід виконання |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачі на виконання | Виконавець | Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо | Контрольні відмітки |

|  |
| --- |
| Перевірено на місці \_\_ \_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р. працівником \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Дата, реєстраційний індекс документа про виконання \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кому надіслано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| Результати розгляду звернення |  |

|  |
| --- |
| З контролю зняв \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Справа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Аркушів \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

### ВКАЗІВКИ щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки

|  |
| --- |
| (Лицьовий бік) |

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Кореспондент (заявник) | прізвище, ім'я, по батькові автора, для колективних звернень - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів |
| Дата підписання (надсилання) та надходження звернення | дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, надходження усного звернення |
| Місце проживання, електронна пошта | адреса, зазначена у зверненні, електронна пошта, номер телефону заявника |
| Вид звернення | пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга |
| Категорія і соціальний стан заявника | дані про заявника відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 |
| Ознака надходження | первинне чи повторне звернення |
| Дата надходження | число, місяць, рік надходження |
| Реєстраційний індекс | початкова літера прізвища автора (для колективних звернень, анонімних звернень (без підпису) - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") та порядковий номер звернення |
| Звідки надіслано | найменування організації, що надіслала кореспонденцію |
| Дата надсилання | дата супровідного листа організації, що переслала звернення |
| Індекс документа | індекс супровідного листа організації, що переслала звернення |
| Форма надходження | поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо |
| Попередні звернення | дати і реєстраційні індекси попередніх звернень |
| Основні та додаткові питання | викладається стислий зміст питань та їх індекси відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 |
| Резолюція | переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян |
| Автор і дата резолюції | посада, прізвище та ініціали посадової особи, дата резолюції |
| Строк виконання | зазначається відповідно до резолюції або строків виконання, встановлених законодавством |
| Відмітки про контроль | зазначається слово "Контроль" (літера "К") у правому куті картки: у лівій частині графи - про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій - про власний контроль |
| Виконано за \_\_\_\_\_\_ днів | зазначається фактичний строк виконання |
| Код РКК (0203005) | зазначається в лівому верхньому куті лицьового боку картки за Державним класифікатором управлінської документації |

|  |
| --- |
| У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за зверненнями громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку особистого прийому громадян, що містять усі зазначені та інші необхідні елементи, у послідовності, зручній для застосування на персональному комп'ютері.  (Зворотний бік) Хід виконання |

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Дата передачі на виконання | зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю |
| Виконавець | прізвище, ініціали та номер телефону безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа) |
| Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь | новий строк виконання, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання |
| Контрольні відмітки | відмітки про нагадування, стан виконання тощо |
| Перевірено | дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що проводила перевірку, результати перевірки |
| Дата, реєстраційний індекс документа про виконання | дата і реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення |
| Кому надіслано | зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням |
| Результат розгляду звернення | короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань |
| Вирішено | зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивно, відмовлено у задоволенні, повернуто відповідно до закону, залишено без розгляду, надіслано за належністю |
| З контролю зняв | посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю звернення, та підпис відповідального за здійснення контролю |
| Справа..., том..., аркушів... | індекс справи за номенклатурою, номер тому (проставляються після прийняття рішення про остаточне виконання звернення) |

|  |
| --- |
| **Примітка.** Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 х 210 міліметрів). |

|  |
| --- |
| Додаток 2 до Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України (пункт 6 розділу II) |

### ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N з/п | Дата підписання (надсилання) звернення | Дата надходження та реєстраційний індекс | Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника | Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль | Вид звернення, форма та ознака надходження | Основні та додаткові питання | | Зміст резолюції, автор та дата, виконавець, строк виконання | Відмітка про передачу на виконання | Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю | Номер справи за номенклатурою |
| короткий зміст | індекси |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7а | 8 | 9 | 10 | 11 |

### ВКАЗІВКИ щодо заповнення журналу реєстрації звернень громадян

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Графа 1 | порядковий номер надається в порядку надходження |
| Графа 2 | дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку |
| Графа 3 | число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") |
| Графа 4 | прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо) |
| Графа 5 | найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю |
| Графа 6 | вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо |
| Графи 7, 7а | стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються в такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки |
| Графа 8 | основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, установлених законодавством) |
| Графа 9 | прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання |
| Графа 10 | дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю |
| Графа 11 | заповнюється після прийняття рішення "До справи" |

Реєстрація звернень ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента або в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера.

У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за зверненнями громадян допускається застосування карток обліку особистого прийому громадян, що містять усі зазначені та інші необхідні елементи, у послідовності, зручній для застосування на персональному комп'ютері.

|  |
| --- |
| Додаток 3 до Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України (пункт 7 розділу II) |

### КАРТКА (ЖУРНАЛ) обліку особистого прийому громадян

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N з/п | Дата прийому | Хто приймає | Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина | Порушені питання | | Кому доручено розгляд, зміст доручення, строк виконання | Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця |
| короткий зміст | індекси |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5а | 6 | 7 |

### ВКАЗІВКИ щодо заповнення картки (журналу) обліку особистого прийому громадян

КАРТКА (ЖУРНАЛ)  
обліку особистого прийому громадян

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Графа 1 | заповнюється у картці під час повторного звернення громадян на особистий прийом, у журналі - у порядку запису громадян на особистий прийом |
| Графа 2 | число, місяць, рік прийому |
| Графа 3 | прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом |
| Графа 4 | число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") |
| Графи 5, 5а | стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються в такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки |
| Графа 6 | прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист" |
| Графа 7 | прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення |

**Примітки:** 1. Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 х 210 міліметрів).

2. У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за зверненнями громадян допускається застосування карток обліку особистого прийому громадян, що містять усі зазначені та інші необхідні елементи, у послідовності, зручній для застосування на персональному комп'ютері.