



**МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ХМЕЛЬНИЦЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ**

НАКАЗ

від _____ 20 ____ р.

Хмельницький

№ _____

**Про затвердження Порядку
розгляду звернень та організації
особистого прийому громадян у
Хмельницькому міжрегіональному
управлінні Міністерства юстиції України**

Відповідно до ст. 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 року №393/96–ВР, Указу Президента України від 07.02.2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 06.05.2025 року №517 «Деякі питання міжрегіональних територіальних органів Міністерства юстиції», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа», наказу Міністерства юстиції України від 23.06.2011 року №1707/5 «Про затвердження Положення про міжрегіональні управління Міністерства юстиції України», наказу Міністерства юстиції України від 15.02.2017 року №388/5 «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», інших нормативно – правових актів, з метою належної організації діловодства за зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України,



СЕД АСКОД
Хмельницьке міжрегіональне управління Міністерства юстиції України
№ 191/1 від 17.11.2025
Підписувач Токарчук Олена Олександрівна
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000EECE3B009222E900
Дійсний з 07.10.2025 0:00:00 по 06.10.2027 23:59:59

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (далі – Порядок), що додається.
2. Заступникам начальника управління, керівникам структурних підрозділів Хмельницького міжрегіонального управління Міністерства юстиції України забезпечити неухильне виконання Порядку.
3. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Начальник управління

Олена ТОКАРЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Хмельницького

міжрегіонального управління

Міністерства юстиції України

від _____ № _____

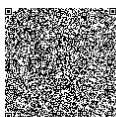
ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає: процедуру розгляду звернень громадян; здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду; основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян; загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (далі – Хмельницьке міжрегіональне управління).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 року №393/96–ВР, Указу Президента України від 07.02.2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа», постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 року №630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», наказу Міністерства юстиції України від 15.02.2017 року №388/5 «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», інших нормативно – правових актів з питань звернень громадян.



СЕД АСКОД - Хмельницьке міжрегіональне управління Міністерства юстиції України
№ документа: 191/1
Дата реєстрації: 17.11.2025
Сертифікат: 3FAA9288358EC0030400000042A23C009651E900
Дійсний з: 10.10.2025 00:00:00
Дійсний до: 09.10.2027 23:59:59
Підписувач: Ростоцька Жанна Михайлівна
Мітка часу: 17.11.2025 16:31:46

3. Розгляд звернень громадян та проведення особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні 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 Хмельницького міжрегіонального управління 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 надалі таким порушенням.

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

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

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

7. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільним 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», «Про адміністративну процедуру».

8. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

заява (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 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;

звернення громадян – викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і 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;

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.

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

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Хмельницького міжрегіонального управління з певним питанням.

Повторні – 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 несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

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

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

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

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Хмельницького міжрегіонального управління 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 питання.

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

11. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі, за допомогою засобів телефонного зв'язку, через телефонні «гарячі лінії», визначені контактні центри і фіксується посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої підтверджені відповідно до законодавства України. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

12. Організація діловодства за зверненнями громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні покладається на Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурні підрозділи, а саме: відділ контролю, відділи організації документообігу у Вінницькій, Житомирській та Хмельницькій областях Хмельницького міжрегіонального управління, які забезпечують:

організацію роботи зі зверненнями громадян;

надання інформаційно – довідкових послуг фізичним особам з питань, що стосуються діяльності Хмельницького міжрегіонального управління;

особистий прийом громадян, які звернулись до Хмельницького міжрегіонального управління;

надання роз'яснень у межах повноважень.

Здійснення контролю за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні, повнотою та об'єктивністю розгляду звернень громадян – покладається на керівників структурних підрозділів Хмельницького міжрегіонального управління.

Здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян – покладається на Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурні підрозділи, а саме: відділ контролю, відділи організації документообігу у Вінницькій, Житомирській та Хмельницькій областях Хмельницького міжрегіонального управління.

13. Дотримання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів Хмельницького міжрегіонального управління.

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

1. Звернення громадян, що надходять до Хмельницького міжрегіонального управління, приймаються Управлінням організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурними підрозділами відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

2. Звернення громадян надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, через скриньку «Для звернень громадян» або подаються на особистому прийомі громадян.

3. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», підлягають оформленню відповідно до форм, визначених у додатках 1-3 до цього Порядку.

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

4. Електронні звернення громадян надсилаються на визначену електронну адресу Хмельницького міжрегіонального управління.

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

В електронному зверненні зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

5. Скриньки «Для звернень громадян» розміщені у приміщеннях Хмельницького міжрегіонального управління у доступному для громадян місці.

Скринька «Для звернень громадян» перевіряється щодня працівниками Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурними підрозділами на наявність кореспонденції.

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

7. Усі звернення громадян, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

8. Попередній розгляд звернень громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень Хмельницького міжрегіонального управління;

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

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису та дати заявника;

строків виконання звернень.

9. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються до опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

10. Звернення громадян оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, контактні дані, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмові, електронні звернення викладаються прийнятною для обох

сторін мовою, розбірливо і чітко у друкованій або письмовій формі, підписуються заявником (групою осіб) із зазначенням дати.

Звернення громадян, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення долучаються до номенклатурної справи.

11. У разі відсутності додатків, зазначених у зверненні, або окремих аркушів складається акт про повернення документів (додаток 4) у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику.

12. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не належать до компетенції Хмельницького міжрегіонального управління, звернення, в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

13. Забороняється направляти скарги для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

14. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

15. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення, приймається керівництвом Хмельницького міжрегіонального управління, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

16. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

17. Попередній розгляд звернень громадян, їх реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження до Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурних підрозділів.

18. Усні, письмові, електронні звернення громадян підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

19. Реєстрація звернень громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні здійснюється з використанням системи електронного документообігу «АСКОД» (далі – СЕД «АСКОД»). Під час застосування СЕД «АСКОД» формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

Журнальна форма реєстрації звернень громадян, 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.

20. Для забезпечення реєстрації звернень громадян, в електронній формі заповнюється реєстраційно – контрольна картка (далі – РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать: прізвище, ініціали автора, адреса, дата надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявника, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, термін виконання, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

21. Усі звернення громадян, що надходять до Хмельницького міжрегіонального управління, підлягають обов’язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року № 858.

22. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення складається з наступних частин:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «Ко»;

друга частина – порядковий реєстраційний індекс, що формується під час реєстрації звернення (наприклад, А-123, де А – початкова літера прізвища заявника, 123 – порядковий реєстраційний індекс);

третя частини – код кореспондента за відомчою картотекою (наприклад, А-123-32, де 32 – фізична особа);

четверта частина – включає в себе рік, в якому зареєстровано звернення (наприклад, А-123-32-25).

Реєстраційний індекс звернень громадян, що надійшли через Державну установу «Урядовий контактний центр», включає в себе літери «УГЛ» замість коду кореспондента за відомчою картотекою та формується відповідно з початкової літери прізвища заявника, порядкового реєстраційного індекса із зазначенням літер «УГЛ» та відповідного року реєстрації через дефіс (наприклад, А-123-УГЛ-25).

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, А-123/1-32-25).

23. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у РКК здійснюється приєднання попереднього звернення.

24. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у відповідній графі РКК «Кратність» зазначається позначка «Повторне», «Дублетне», «Неодноразове», «Масове».

25. Під час реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому громадян, до РКК вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа.

26. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень проставляються шляхом нанесення штрих – коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

III. Порядок розгляду звернень громадян

1. Звернення, що надійшли до Хмельницького міжрегіонального управління від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівником Хмельницького міжрегіонального управління особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

2. Після попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян Управлінням організаційного забезпечення, документообігу та контролю вони направляються через СЕД «АСКОД» керівництву Хмельницького міжрегіонального управління відповідно до розподілу повноважень для визначення виконавця.

3. Звернення громадян, розглянуті керівництвом Хмельницького міжрегіонального управління, направляються з відповідною резолюцією на виконання визначеним у резолюції посадовим особам через СЕД «АСКОД».

4. Виконання звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції керівництва Хмельницького міжрегіонального управління, а також посадові особи, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, направляються через СЕД «АСКОД» усім зазначеним у резолюції керівника посадовим особам. Посадова особа, визначена у резолюції першою є головним виконавцем (далі – головний виконавець). Головний виконавець здійснює організацію роботи співвиконавців, передає у разі необхідності їм копії, визначає строки подання ними пропозицій, підготовки спільного проєкту відповіді тощо.

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

5. Передача звернень на виконання з одного структурного підрозділу Хмельницького міжрегіонального управління до іншого через СЕД «АСКОД» здійснюється за погодженням керівництва Хмельницького міжрегіонального управління, прийнятим на підставі вмотивованої доповідної записки, з обов'язковим повідомленням відділу контролю Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурних підрозділів, про факт такої передачі.

6. Розгляд звернень громадян структурними підрозділами Хмельницького міжрегіонального управління згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

Дані про перебіг виконання звернень громадян вносяться до СЕД «АСКОД» виконавцями, визначеними резолюцією керівництва Хмельницького міжрегіонального управління.

Дані про про зміну строків виконання звернень громадян вносяться до СЕД «АСКОД» працівниками Управління організаційного забезпечення,

документообігу та контролю за погодженням керівництва Хмельницького міжрегіонального управління Міністерства юстиції України.

7. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Хмельницького міжрегіонального управління, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

8. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адреса якої зазначена.

10. Відповіді на звернення оформлюються відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

11. Листи – відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства в Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

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

4. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

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

V. Моніторинг за розглядом звернень громадян

1. Моніторинг за виконанням звернень громадян здійснюється з метою своєчасного та належного їх виконання.

2. Відділ контролю, відділи організації документообігу у Вінницькій, Житомирській областях Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю Хмельницького міжрегіонального управління здійснюють контроль за строками розгляду звернень громадян, які містять прохання (вимогу) щодо вчинення певних дій, а також за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом Хмельницького міжрегіонального управління.

3. Відділ контролю, відділи організації документообігу у Вінницькій, Житомирській областях Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю Хмельницького міжрегіонального управління здійснюють моніторинг розгляду звернень згідно з визначеними строками виконання. Контроль за виконанням звернень громадян здійснюється за допомогою СЕД «АСКОД».

4. Керівники структурних підрозділів повинні забезпечити безумовне та своєчасне виконання звернень, їх своєчасне погодження та подання на підпис.

5. У разі потреби з метою моніторингу стану опрацювання звернень громадян, складається і надсилається до структурних підрозділів апарату Хмельницького міжрегіонального управління перелік звернень, щодо яких відсутня інформація про виконання (додаток 5) для аналізу наданої інформації та інформування Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурних підрозділів про вжиті заходи та причини, що призвели до порушення строків виконання.

6. За результатами моніторингу Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю щомісячно звітує керівництву Хмельницького міжрегіонального управління та щоквартально звітує Міністерству юстиції України про стан роботи зі зверненнями громадян.

7. Звернення громадян вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо поставлені у ньому завдання вирішені і лист – відповідь (інформація) за підписом уповноваженої посадової особи направлено відповідним особам, яким він адресований, або надано інше підтвердження виконання.

8. У разі якщо за результатами розгляду надаються усні відповіді, роз'яснення, у документах на вільному від тексту місці останнього аркуша робиться відповідний запис.

9. Після завершення роботи над зверненням, виконавцями до СЕД «АСКОД» вносяться відповідні відмітки про завершення його виконання.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Начальник Хмельницького міжрегіонального управління, перший заступник начальника Хмельницького міжрегіонального управління, заступники начальника Хмельницького міжрегіонального управління, керівники структурних підрозділів та уповноважені посадові особи проводять особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян начальником Хмельницького міжрегіонального управління, першим заступником начальника Хмельницького міжрегіонального управління здійснюється у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, що затверджується наказом Хмельницького міжрегіонального управління.

2. У разі відсутності начальника Хмельницького міжрегіонального управління, першого заступника начальника Хмельницького міжрегіонального управління, заступників начальника Хмельницького міжрегіонального управління, керівників структурних підрозділів, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

3. Першочергово здійснюється прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня».

4. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО, внутрішньо переміщені особи, самотні матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5. Керівництво та посадові особи Хмельницького міжрегіонального управління зобов'язані забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку Хмельницького міжрегіонального управління та визначеного графіком часу. Несвоєчасний початок особистого прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі.

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

7. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

8. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до журналу обліку особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (додаток 6).

9. Керівники та уповноважені посадові особи під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України.

10. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Хмельницького міжрегіонального управління Міністерства юстиції України або одержувати від них необхідну інформацію у порядку, визначеному законодавством.

11. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, заповнюється картка особистого прийому заявника, яка реєструється та розглядається через СЕД «АСКОД» у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь. Письмова відповідь надається через СЕД «АСКОД»

12. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні.

13. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян начальником Хмельницького міжрегіонального управління, першим заступником начальника Хмельницького міжрегіонального управління, заступниками начальника Хмельницького міжрегіонального управління

надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності – посадової особи, яка виконує її обов'язки.

14. Звернення, подані під час особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні, невідкладно передаються для реєстрації до Управління організаційного забезпечення, документообігу та контролю.

15. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється реєстраційний індекс та дата реєстрації звернення шляхом нанесення штрих – коду.

16. Облік прийому громадян керівництвом Хмельницького міжрегіонального управління та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється Управлінням організаційного забезпечення, документообігу та контролю та його структурними підрозділами.

VII. Аналіз та узагальнення інформації щодо стану роботи зі зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів Хмельницького міжрегіонального управління або за їх дорученням інші посадові особи з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органів юстиції зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати результати їх розгляду, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження.

2. Організація роботи зі зверненнями громадян та організація роботи з проведення особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні перевіряються під час комплексних та цільових перевірок.

Під час перевірок всебічно вивчаються організація роботи з питань розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому громадян, надається практична допомога у разі необхідності. Результати перевірок відображаються у довідках.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються централізовано у відділі контролю, відділах організації документообігу у Вінницькій, Житомирській областях Управління організаційного забезпечення,

документообігу та контролю Хмельницького міжрегіонального управління, відповідальних за їх виконання.

Формування і зберігання справ за зверненнями громадян у виконавців забороняється.

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 поміщаються у м'яку обкладинку для пропозиції, заяви та скарги (додаток 7).

У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Звернення, за яким рішення не прийняте, а також неправильно оформлені документи підшивати до справи забороняється.

3. 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 юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5 (із змінами).

**В.о. начальника Управління організаційного
забезпечення, документообігу та контролю
Хмельницького міжрегіонального управління
Міністерства юстиції України**

Жанна РОСТОЦЬКА

Додаток 1

до Порядку розгляду звернень та
організації особистого прийому
громадян у Хмельницькому
міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України
(пункт 3 розділу II)



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ХМЕЛЬНИЦЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

(дата проведення)

Особистий прийом
за участю

(посада, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи Хмельницького міжрегіонального
управління Міністерства юстиції України, яка здійснювала особистий прийом)

КАРТКА
особистого прийому заявника

Дані заявника: прізвище, ім'я, по батькові	
соціальний стан	
категорія	
місце проживання / місце реєстрації	
Зміст звернення:	
Відповідальний підрозділ	
Термін виконання:	

_____ (посада)	_____ (підпис)	_____ (ім'я, прізвище)
-------------------	-------------------	----------------------------

Додаток 2

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (пункт 3 розділу II)

**УСНЕ ЗВЕРНЕННЯ,
що надійшло через засоби телекомунікації**

до _____
(найменування структурного підрозділу)

Дата і час надходження усного звернення	
Прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, яка прийняла усне звернення	
Прізвище, ім'я, по батькові суб'єкта звернення	
Місце проживання суб'єкта звернення, контактний телефон	
Стислий зміст питання, щодо якого звернувся суб'єкт	
Структурний підрозділ Хмельницького міжрегіонального управління Міністерства юстиції України, відповідальний за вирішення порушеного питання	

Додаток 3

до Порядку розгляду звернень та
організації особистого прийому
громадян у Хмельницькому
міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України
(пункт 3 розділу II)



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ХМЕЛЬНИЦЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

КАРТКА
звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію»
у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства
юстиції України

(дата проведення)

за участю _____
(посада, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи
Хмельницького міжрегіонального управління Міністерства юстиції, яка брала участь у заході)

Дані заявника: прізвище, ім'я, по батькові	
соціальний стан	
категорія	
місце проживання / місце реєстрації	
Зміст звернення:	
Відповідальний підрозділ	
Термін виконання:	

_____ (посада)	_____ (підпис)	_____ (ім'я, прізвище)
-------------------	-------------------	----------------------------

Додаток 4

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (пункт 11 розділу II)

АКТ
про повернення документів

"__" _____ 20__ року № _____
м. Хмельницький

Цей акт складено

(посада, ініціали, прізвище посадової особи)
у присутності

(посада, ініціали, прізвище посадової особи)

про те, що під час розкриття конверта, надісланого _____ на адресу:
(ім'я, прізвище заявника)
_____, виявлено звернення, яке _____
(назва установи) (причина повернення)

Акт складено у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику.

_____ (посада)	_____ (підпис)	_____ (ім'я, прізвище)
_____ (посада)	_____ (підпис)	_____ (ім'я, прізвище)

Додаток 5

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (пункт 5 розділу V)

ПЕРЕЛІК
звернень громадян щодо яких відсутня інформація
про виконання (період)

(найменування структурного підрозділу)

№ з/п	Реєстраційний номер, дата реєстрації	Вид документа, вихідні дата та номер документа	Стислий зміст	Строк виконання	Дата виконання	Строк порушено (дні)*	Причини порушення строку виконання*
1	2	3	4	5	6	7	8

* Графа заповнюється у структурному підрозділі.

_____ (посада)	_____ (підпис)	_____ (ім'я, прізвище)
-------------------	-------------------	---------------------------

Додаток 6

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (пункт 8 розділу VI)

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

№ п/п	Дата прийому	Приймає	Прізвище, ім'я по батькові громадянина	Порушені питання (короткий зміст)	Вид звернення	Результат розгляду
1	2	3	4	5	6	7

Додаток 7
до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Хмельницькому міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (пункт 2 розділу VIII)

ОБКЛАДИНКА
для пропозиції, заяви та скарги

ХМЕЛЬНИЦЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
(назва організації)

№ _____

Пропозиція, заява, скарга
(підкреслити потрібне)

прізвище та ініціали заявника (скаржника)

(адреса)

суть вимоги

Надійшла	Розглянута	Наслідки розгляду (підкреслити потрібне)		Виконавець
		Вирішено позитивно	Взято до відома	
		Обгрунтована	Надано роз'яснення	Примітка:
		Направлено за належністю		