



**МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
(Мінсоцполітики)**

вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ, 01601, тел.: (044) 226-24-45, факс: (044) 289-00-98 E-mail: info@mlsp.gov.ua,
Код ЄДРПОУ 37567866, реєстраційний рахунок 35213015078737 в ДКСУ м. Києва, МФО 820172

25.11.15 № 349/03/73-15

На № _____ від _____

**Державна служба України у
справах ветеранів війни та
учасників антитерористичної
операції
Департамент по роботі з
ветеранами війни та
учасниками АТО**

Надсилаємо для забезпечення виконання та використання в роботі засвідчений наказ Міністерства соціальної політики України від 12 жовтня 2015 року № 1000 „Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України у справах ветеранів та учасників антитерористичної операції та її територіальних органах”, зареєстрований в Міністерстві юстиції 27 жовтня 2015 року за № 1307/27752.

Додаток: на 6 арк.

**Начальник Управління звернень
громадян та контролю виконання**

С. Гацанюк





МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

м. Київ

№ 1000

12.10.2015

Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції та її територіальних органах

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

“27” жовтня 2015 р.

за № 1307/27752

Керівник реєструючого
органу _____

підпис

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», підпункту 24 пункту 4 Положення про Державну службу України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 року № 416, та з метою забезпечення належної організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції та її територіальних органах

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції та її територіальних органах, що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства соціальної політики України від 05 червня 2012 року № 334 «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі з питань інвалідів та ветеранів України», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 20 червня 2012 року за № 1012/21324.

3. Управлінню звернень громадян та контролю виконання Міністерства соціальної політики України (Гацанюк С. П.) забезпечити подання в установленому порядку цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Державній службі України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції та її територіальним органам (Дерев'яно А. В.) забезпечити:

організацію прийому громадян відповідно до цього Порядку;

оприлюднення цього наказу на офіційному ^{вед-} сайті Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника Міністра Шевченка В. В.

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

Міністр

П. Розенко



*Наказом шик Зуровича
звернемь звернення
на конституційне виконання*



ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної політики України
12 жовтня 2015 року № 1000

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

" 27 " жовтня 2015 р.

за № 1304/27752

Керівник реєструючого
органу _____

підпис

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому громадян
у Державній службі України у справах ветеранів війни та учасників
антитерористичної операції та її територіальних органах

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Державній службі України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції та її територіальних органах з питань, що належать до їх компетенції.

2. Посадові особи Служби та її територіальних органів, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законами України "Про звернення громадян", "Про державну службу", Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Положенням про Державну службу України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 року № 416, іншими нормативно-правовими актами з питань прийому та розгляду звернень громадян та цим Порядком.

3. Особистий прийом громадян Головою Служби, його першим заступником та заступником (далі – керівництво Служби), керівництвом відповідного територіального органу Служби проводиться за попереднім записом у дні та години, визначені графіками особистого прийому громадян, затвердженими наказами Служби, які розміщуються на офіційному веб-сайті Служби.

4. Прийом Героїв Радянського Союзу, інвалідів Великої Вітчизняної війни, повних кавалерів ордена Слави, осіб, нагороджених чотирма і більше медалями „За відвагу”, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, Героїв України, учасників антитерористичної операції проводиться в першочерговому порядку.

5. Попередній запис на особистий прийом до керівництва Служби здійснюється помічником Голови Служби за адресою: м. Київ, пров. Музейний, 12, та за телефоном: (044) 281-08-50 щодня (крім святкових та вихідних днів) з 9.00 до 18.00 (у п'ятницю з 9.00 до 16.45), обідня перерва – з 13.00 до 13.45.

6. Попередній запис на особистий прийом до керівництва відповідного територіального органу Служби здійснює відповідальний працівник територіального органу, визначений наказом Служби.

7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається структурний підрозділ Служби, до компетенції якого належить вирішення порушеного громадянином питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

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

8. У записі на особистий прийом до керівництва Служби та його територіальних органів може бути відмовлено, якщо:

1) подано повторне звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що було вирішено по суті;

2) подано письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство;

3) звернення з приводу оскарження рішення подано з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян";

4) подано звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

9. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом з підстав ознак політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

У разі відмови в записі помічником Голови Служби та/або відповідальним працівником територіального органу Служби громадянинуві надаються відповідні роз'яснення щодо причин відмови.

10. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, та з питань, що не потребують прийняття рішень керівництвом Служби (надання громадянам усних роз'яснень, консультацій тощо), здійснюють керівники (працівники) структурних підрозділів Служби. Графік особистого прийому керівниками (працівниками) структурних підрозділів Служби затверджується наказом Служби. Організацію розгляду зазначених звернень проводить помічник Голови Служби.

11. Запис громадян на особистий прийом до керівництва Служби та його територіальних органів проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу Служби або територіального органу Служби відповідно до компетенції.

12. Помічник Голови Служби або відповідальний працівник територіального органу Служби надає документи та інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозицій (зауважень), для вивчення та опрацювання до структурного підрозділу Служби або територіального органу Служби, до компетенції якого належить вирішення питання.

13. Структурні підрозділи Служби або відповідальний працівник територіального органу за кожним зверненням відповідно до компетенції в п'ятиденний строк готують пропозиції щодо вирішення порушених громадянами питань та подають їх помічнику Голови Служби.

14. Помічник Голови Служби надає опрацьовані матеріали керівництву Служби для ознайомлення та проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком.

15. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

На особистому прийомі громадян можуть бути присутніми їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають відповідні документи, що посвідчують їх особу та підтверджують повноваження.

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

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

17. Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова відповідь.

18. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Служби та її територіальних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління Служби.

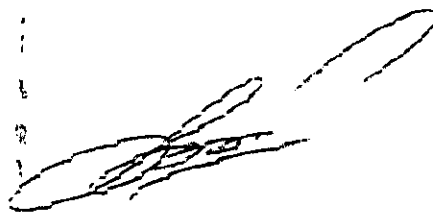
19. Відповідь на звернення, яке подано під час особистого прийому керівництвом Служби, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом.

20. Відповідь на звернення, яке подано під час особистого прийому керівництвом відповідного територіального органу Служби, надається за підписом керівництва Служби.

21. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому громадян, передаються до відділу організаційної роботи, документального забезпечення та контролю департаменту по роботі з ветеранами війни та учасниками АТО Служби (далі – відділ) для реєстрації відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами).

22. Облік громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відділом та відповідним працівником територіального органу Служби.

Начальник Управління звернень
громадян та контролю
виконання



С. Гацанюк

МІНІСТЕРСТВО
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ
УКРАЇНИ
З ОРИГІНАЛОМ ЗВІРЕНО



С. Гацанюк