

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства культури та
інформаційної політики України
01 вересня 2020 року № 2075

Зареєстровано у Міністерстві
юстиції України
22 жовтня 2020 року за
№ 1035/35318

ПОРЯДОК
особистого прийому громадян у Міністерстві культури та
інформаційної політики України

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України.

2. Посадові особи, 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 Міністерство культури та інформаційної політики України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 16 жовтня 2019 року № 885, іншими нормативно-правовими актами.

3. Особистий прийом громадян Міністром культури та інформаційної політики України, першим заступником Міністра, заступниками Міністра, державним секретарем проводиться у спеціально визначеному приміщенні лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом МКІП.

4. У разі відсутності Міністра, заступників Міністра, державного секретаря особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи, про що завчасно повідомляється громадянин, записаний на особистий прийом до цієї посадової особи.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою МКІП, громадянин має право подати письмове звернення, яке опрацьовується та реєструється відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на інший день особистого прийому відповідною посадовою особою згідно з графіком.

5. Особи, які не є громадянами України і перебувають в Україні на законних підставах, користуються таким самим правом на звернення щодо особистого прийому посадовими особами МКІП, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

6. Прийом громадян іншими посадовими особами МКІП здійснюється у визначені дні та години відповідно до затвердженого графіка.

Графік складається так, щоб прийом громадян проводився щодня однією з посадових осіб МКІП.

7. Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному вебсайті МКІП в рубриці «Звернення громадян», на інформаційному стенді в приміщенні адміністративної будівлі по вул. Івана Франка, 19, м. Київ, 01601 та у спеціальному визначеному приміщенні для проведення особистого прийому громадян.

8. Особистий прийом громадян, нагороджених орденом Героїв Небесної Сотні, громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної праці, інших осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким

присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово.

9. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, здійснюється відділом забезпечення доступу до публічної інформації та звернень громадян управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян без попереднього запису кожного дня з 10:00 до 17:00 години, в п'ятницю з 10.00 до 16.00 (крім святкових та вихідних днів) у приміщенні МКІП (м. Київ, вул. Івана Франка, 19, перший поверх, кімната 105, телефон: 235-21-80).

10. Запис громадян на прийом до Міністра проводиться у разі, якщо питання, порушене заявником, не вирішено після особистого прийому заступниками Міністра, державним секретарем МКІП.

11. Запис громадян на прийом до заступників Міністра, державного секретаря проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилось невирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу апарату МКІП відповідно до компетенції.

12. Організація особистого прийому громадян та попередній запис на прийом до Міністра здійснюється Патронатною службою Міністра.

Попередній запис на прийом проводиться не пізніше ніж за сім днів до дня прийому.

13. Організація особистого прийому громадян та попередній запис на прийом до заступників Міністра, державного секретаря здійснюється сектором організаційного забезпечення діяльності державного секретаря та заступників Міністра адміністративного управління, відділом забезпечення доступу до публічної інформації управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

14. Організація особистого прийому громадян у структурних підрозділах апарату МКІП відповідно до їх повноважень забезпечується особою, на яку покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою особою, визначеною керівником відповідного структурного підрозділу.

15. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції якої (якого) належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

16. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються змісту порушених у зверненні питань.

17. У разі якщо особа з інвалідністю не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою МКІП, оформлення такого письмового викладу питань здійснюється працівником відділу забезпечення доступу до публічної інформації та звернень громадян управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

18. Сектором організаційного забезпечення діяльності державного секретаря та заступників Міністра адміністративного управління разом з відділом забезпечення доступу до публічної інформації та звернень громадян управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян складаються списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва МКІП, та подаються матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та

опрацювання в структурних підрозділах апарату МКІП відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім днів до прийому.

За два дні до прийому списки громадян та матеріали щодо їх звернень, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка буде здійснювати особистий прийом.

19. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

- 1) якщо порушене питання розглядалось МКІП та було вирішено по суті;
- 2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

20. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

21. Про відмову в записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення.

22. 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.

23. 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.

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

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

26. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів апарату МКІП, підприємств, установ та організацій, що входять до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

27. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до компетенції МКІП, в термін не більше п'яти днів з дня реєстрації воно надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, в той самий термін воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

28. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому керівництвом, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності – особою, яка виконує її обов'язки.

29. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються до відділу забезпечення доступу до публічної інформації та звернень громадян управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян для реєстрації.

30. Під час особистого прийому громадян сектором організаційного забезпечення діяльності державного секретаря та заступників Міністра адміністративного управління або відділом забезпечення доступу до публічної інформації та звернень громадян управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян відомості щодо кожного заявника та інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вносяться до Картки особистого прийому заявника за формою, наведеною в додатку 1 до цього Порядку та Журналу обліку особистого прийому громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України за формою, наведеною в додатку 2 до цього Порядку.

31. На першому аркуші звернення, поданому на особистому прийомі, та на першому аркуші його копії проставляється штамп «Прийнято на особистому прийомі» та вхідний реєстраційний номер МКІП за формою, наведеною в додатку 3 до цього Порядку.

32. 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 МКІП та картці особистого прийому заявника.

33. Облік прийому громадян та контроль строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відділом забезпечення доступу до публічної інформації та звернень громадян управління забезпечення документообігу, контролю та роботи зі зверненнями громадян.

34. Облік громадян, яких особисто приймають посадові особи у структурних підрозділах МКІП, та контроль за дотриманням строків розгляду їх звернень здійснюються працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства у відповідному структурному підрозділі МКІП.

35. Керівники структурних підрозділів МКІП, які здійснюють особистий прийом громадян, забезпечують у своєму підрозділі систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян з метою виявлення причин, що їх спричинили, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, що потребують негайного вирішення.

Заступник начальника управління забезпечення
документообігу, контролю та роботи
зі зверненнями громадян – начальник відділу
організації документообігу

Валерій НАРУЦЬКИЙ