



МІНІСТЕРСТВО ОБОРОНИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

19. 10. 2021

м. Київ

№ 320

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

ЗАРЕЄСТРОВАНО
в Міністерстві юстиції України

"03" грудня 2021 року

за № 1565/37187

Відповідно до Законів України "Про звернення громадян", "Про національну безпеку України", Дисциплінарного статуту Збройних Сил України, затвердженого Законом України від 24 березня 1999 року № 551-XIV, 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, з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, організації їх прийому в системі Міністерства оборони України **н а к а з у ю:**

1. Затвердити Зміни до Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України, затвердженої наказом Міністерства оборони України від 28 грудня 2016 року № 735, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 23 січня 2017 року за № 94/29962, що додаються.

2. Департаменту інформаційно-організаційної роботи та контролю Міністерства оборони України забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.

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

Міністр оборони України

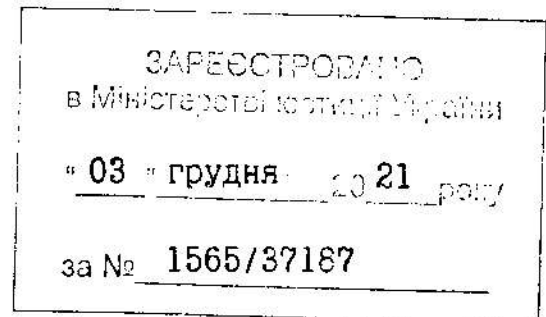


Андрій ТАРАН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства оборони України

19 жовтня 2021 року № 320



ЗМІНИ

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

1. У розділі II:

1) пункт 1 викласти в такій редакції:

“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).

Створення та порядок роботи контактних центрів, телефонних “гарячих ліній”, “телефонів довіри” визначається за рішеннями керівників органів військового управління та здійснюється з метою встановлення додаткових гарантій реалізації права громадян на звернення з питань, що належать до

компетенції Міністерства оборони України та Збройних Сил України, проведення роз'яснювальної роботи та консультування.

Прийом усних звернень громадян на контактні центри, телефонні “гарячі лінії”, “телефони довіри” Міністерства оборони України та Збройних Сил України проводиться відповідно до визначених графіків роботи, розміщених на офіційному сайті Міністерства оборони України у рубриці “Гарячі лінії” та у підрозділі “Телефони довіри” у рубриці “Контакти”.

У разі надходження звернень громадян з повідомленнями про надзвичайні ситуації, правопорушення або події, які загрожують національній безпеці України, можуть викликати суспільний резонанс та потребують невідкладного вжиття заходів, повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України “Про запобігання корупції” за участю військовослужбовців, працівників Міністерства оборони України, Збройних Сил України, відповідальні службові особи забезпечують їх оперативну передачу черговим службам Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України, іншим органам військового управління Збройних Сил України, а також за компетенцією повідомляється підрозділ Міністерства оборони України з питань запобігання та виявлення корупції.

Усі усні телефонні звернення громадян, що потребують додаткового вивчення, реєструються в день їх надходження в журналах встановленого зразка, а також у системі електронного документообігу Міністерства оборони України (СЕДО-М) шляхом унесення інформації до електронних реєстраційних карток.

Звернення громадян, в яких порушено питання довідкового чи консультативного характеру, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час спілкування з громадянами шляхом проведення консультацій, надання роз'яснень.

Усі звернення, на які надаються усні консультації, роз'яснення, реєструються в окремому електронному журналі “Усні звернення”.

У разі якщо зміст звернення громадянина містить ненормативну лексику, образи, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, службова особа, яка забезпечує роботу телефонної “гарячої лінії”, має право припинити спілкування з ним.

Строк розгляду звернень, які надійшли на контактні центри, телефонні “гарячі лінії”, “телефони довіри”, не повинен перевищувати строки, визначені частиною першою статті 20 Закону України “Про звернення громадян”.

За результатами роботи зі зверненнями громадян, що надійшли на контактні центри, телефонні “гарячі лінії” Міністерства оборони України та Збройних Сил України, відповідальні підрозділи та посадові особи за потреби надають на розгляд керівництву Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління Збройних Сил України доповіді, інформаційно-аналітичні довідки.”;

2) доповнити пункт 3 після абзацу третього новим абзацом четвертим такого змісту:

“У разі якщо електронне звернення, що надійшло на адресу Міністерства оборони України, за своїм змістом не потребує подальшого опрацювання по суті порушеного питання, а виникає необхідність надання автору звернення довідкової інформації, роз’яснення щодо його подальших можливих дій, відповідальною посадовою особою здійснюється онлайн-консультування заявника за електронною адресою: zvernmou@mil.gov.ua та електронними адресами органів військового управління, оприлюднених на офіційному вебсайті Міністерства оборони України.”;

3) абзаци сьомий та восьмий пункту 5 викласти в такій редакції:

“Керівники органів військового управління, командири військових частин особисто розглядають звернення громадян і забезпечують проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни.

Особлива увага приділяється розгляду звернень: Героїв України, ветеранів війни, учасників бойових дій, ветеранів праці та військової служби, осіб з інвалідністю, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів (батьків), членів сімей військовослужбовців – учасників операції об'єднаних сил (ООС), антитерористичної операції (АТО), інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.”.

2. Пункт 14 розділу III викласти в такій редакції:

“14. Для забезпечення об'єктивного розгляду звернень громадян, які надходять до Міністерства оборони України з Апарату Верховної Ради України, Офісу Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Ради національної безпеки і оборони України, Офісу Генерального прокурора, Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та містять інформацію щодо соціально значимих проблемних питань, правопорушень, керівництвом Міністерства оборони України можуть надаватися доручення відповідним посадовим особам для перевірки за наведеними у зверненнях фактами у визначеному законодавством порядку.

Про результати розгляду звернень громадян керівники органів військового управління, командири військових частин, визначені відповідальними, інформують заявників у письмовій формі та в установленому порядку 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, за потреби надає письмову доповідь за належністю разом із копією (проектом) відповіді заявнику та копією (проектом) листа відповідному органу влади.

Копія відповіді автору звернення, доповідь керівництву Міністерства оборони України разом із співдоповідями, іншими матеріалами розгляду звернення заноситься в електронну реєстраційно-контрольну картку звернення та в установленому порядку письмово повідомляється структурний підрозділ Міністерства оборони України, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян, для зняття з контролю.”.

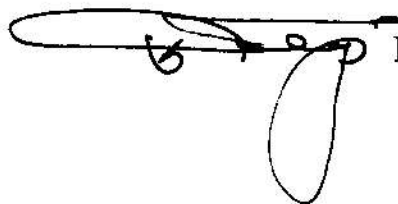
3. У пункті 8 розділу V:

в абзаці першому слова та цифри “з 9.00 до 13.00 та з 14.00 до 18.00” виключити;

абзац третій викласти в такій редакції:

“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, Головнокомандувачем Збройних Сил України, начальником Генерального штабу Збройних Сил України, керівниками структурних підрозділів Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління Збройних Сил України забезпечується розгляд питань за зверненнями військовослужбовців Збройних Сил України та громадян із числа невійськовослужбовців.”.

Директор Департаменту інформаційно-
організаційної роботи та контролю
Міністерства оборони України



Володимир ГОВОР