

Про затвердження Змін до
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”, 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 № 898 (із змінами), та з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, організації їх прийому в Міністерстві оборони України та Збройних Силах України

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Зміни до Інструкції про організацію розгляду звернень та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві оборони України та Збройних Силах України, затвердженої наказом Міністра оборони України від 03 грудня 2005 року № 722, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 16 грудня 2005 року за № 1512/11792 (із змінами), що додаються.

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

Міністр оборони України

генерал-полковник

С.Т.ПОЛТОРАК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства оборони України

07 травня 2015 року № 199

ЗМІНИ

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

1. У розділі 1:

у пункті 1.1 слова “центрального”, “об’єднаннях” виключити;

пункт 1.2 викласти в такій редакції:

“1.2. Інструкцію розроблено відповідно до Конституції України, Закону України “Про звернення громадян”, Статуту внутрішньої служби Збройних Сил України, Дисциплінарного статуту Збройних Сил України, 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”, постанов Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року № 1242 “Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади”, від 12 серпня 2009 року № 898 “Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи “Урядовий контактний центр” (із змінами).”.

2. У розділі 2:

пункт 2.8 після слів “скарг громадян” доповнити словами “з відміткою “особистий прийом”;

пункт 2.21 доповнити новим абзацом такого змісту:

“В органах військового управління щомісяця здійснюється перевірка стану розгляду звернень громадян, що надійшли через Верховну Раду України, Адміністрацію Президента України, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Раду національної безпеки і оборони України, Генеральну прокуратуру України та перебувають там на контролі. Результати перевірки оформляються актом.”.

3. Доповнити розділ 3 новими пунктами такого змісту:

“3.13. При надходженні колективних звернень, повторних звернень з питань, що не вирішено по суті, та які потребують втручання керівництва Міністерства оборони України, Відділом по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України готуються доповіді Міністру оборони України та його заступникам. За результатами розгляду доповідей надаються окремі доручення органам військового управління відповідно до компетенції, обов’язкові до виконання.

3.14. 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 та знаходяться там на контролі.

Про результати розгляду звернень керівники органів військового управління, 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 або одного із його заступників, керівник органу військового управління, відповідальний за розгляд, надає письмову доповідь за

належністю разом із копіями відповіді заявнику та відповідному органу влади.

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

визначеними органами військового управління, посадовими особами організовується робоча зустріч із представниками ініціативної групи заявників із залученням службових осіб органів військового управління 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 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.”.

4. Доповнити Інструкцію після розділу 3 новим розділом 4 такого змісту:

“4. Розгляд звернень громадян, що надійшли на урядову телефонну “гарячу лінію”

4.1. 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 № 898 (із змінами).

Прийняття, реєстрацію та розгляд звернень громадян, які надійшли до Міністерства оборони України з урядової телефонної “гарячої лінії”, з УКЦ, здійснює Відділ по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України.

4.2. 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 Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України, 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.

4.3. 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.

4.4. 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 № 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.

4.5. Відділом по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України звернення надсилаються для надання відповіді по суті до структурних підрозділів Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління Збройних Сил України.

4.6. Керівники органів військового управління, 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.

4.7. 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 Відділ по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України для внесення відповідної інформації до бази даних УКІЦ.

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

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

4.9. Структурний підрозділ Міністерства оборони України, Генерального штабу Збройних Сил України, інший орган військового управління, відповідальний за розгляд звернення, направляє до Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України копію відповіді заявнику або скановану копію на електронну адресу Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України.

4.10. Інформація про результати розгляду звернень вноситься до бази даних УКЦ Відділом по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України разом з копією листа в електронному вигляді, яким поінформовано заявника.

4.11. Відділом по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України щотижня аналізується стан розгляду звернень, що надійшли з урядової телефонної “гарячої лінії”, і доповідається заступнику Міністра оборони України, відповідальному за взаємодію з УКЦ.”.

У зв'язку з цим розділи 4 – 7 вважати відповідно розділами 5 – 8.

5. У розділі 5:

пункт 5.8 викласти в такій редакції:

“5.8. Попередній запис громадян на особистий прийом до Міністра оборони України, першого заступника Міністра оборони України, заступників

Міністра оборони України, заступника Міністра оборони України з питань європейської інтеграції, заступника Міністра оборони України – керівника апарату здійснюється посадовими особами Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України за адресою: місто Київ, вулиця Грушевського, 30/1 (Центральний будинок офіцерів, кімната 349, телефони для довідок: 8-044-253-04-71, 8-044-253-47-32, 8-044-253-89-31) 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 Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України 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, першим заступником Міністра оборони України, заступниками Міністра оборони України, заступником Міністра оборони України з питань європейської інтеграції, заступником Міністра оборони України – керівником апарату забезпечується розгляд питань за зверненнями військовослужбовців Збройних Сил України та прийняття відповідних рішень начальником Генерального штабу – Головнокомандувачем Збройних Сил України, а інших громадян – їх особистий прийом і розгляд їхніх звернень у структурних підрозділах Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України.”;

у пункті 5.17 слова “Правовим департаментом” замінити словами “Юридичним департаментом”.

6. У розділі 8:

пункт 8.3 викласти в такій редакції:

“8.3. Керівники структурних підрозділів апарату Міністерства оборони

України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління Збройних Сил України щокварталу, а також за півріччя та рік до 03 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 Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України.”;

пункт 8.8 викласти в такій редакції:

“8.8. Копії відповідей заявникам керівниками структурних підрозділів Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України надсилаються до Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України для здійснення відповідного контролю.”;

у пункті 8.12:

абзац перший викласти в такій редакції:

“8.12. Стан роботи за зверненнями громадян (діловодства, особистого прийому) у структурних підрозділах Міністерства оборони України та Генерального штабу Збройних Сил України, інших органах військового управління Збройних Сил України перевіряється згідно з Графіком перевірок, який складається на кожне півріччя, Відділом по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації Міністерства оборони України 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 № 630 (із змінами).”;

підпункт 8.12.2 викласти в такій редакції:

“8.12.2. За результатами перевірок складається акт, який підписується членами комісії, доводиться під підпис керівнику органу військового

управління (структурного підрозділу), що перевірявся, та надається письмова доповідь заступнику Міністра оборони України (згідно з розподілом обов'язків).”.

Тимчасово виконуючий обов'язки
начальника Відділу по роботі з громадянами
та доступу до публічної інформації
Міністерства оборони України

Ю.Г.АНАНЧЕНКО