



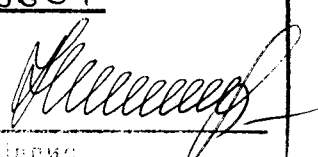
МІНІСТЕРСТВО МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

НАКАЗ

18.03.2016

м. Київ

№ 980

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
" <u>08</u> " <u>квітня</u> 20 <u>16</u> р.
за № <u>531/28661</u>
Керівник реєструючого органу 
ПІДПИС

Про затвердження Інструкції
з діловодства за зверненнями громадян
у Міністерстві молоді та спорту України

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", 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 (зі змінами), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування" та з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у Міністерстві молоді та спорту України, поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до органів державної влади

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві молоді та спорту України, що додається.

2. Відділу контролю, діловодства та звернень громадян подати цей наказ на державну реєстрацію відповідно до Указу Президента України від 03 жовтня 1992 року № 493 "Про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади" (зі змінами).

3. Відділу взаємодії з громадськістю та засобами масової інформації забезпечити оприлюднення цього наказу на веб-сайті Міністерства молоді та спорту України.

4. Визнати такими, що втратили чинність, накази Міністерства молоді та спорту України:

від 28 березня 2014 року № 1009 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві молоді та спорту України", зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2014 року за № 435/25212;

від 22 липня 2014 року № 2407 "Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян, що надходять до Міністерства молоді та спорту України в електронній формі", зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05 серпня 2014 року за № 918/25695.

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

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра – керівника апарату Даневича М. В.

Міністр молоді та спорту України

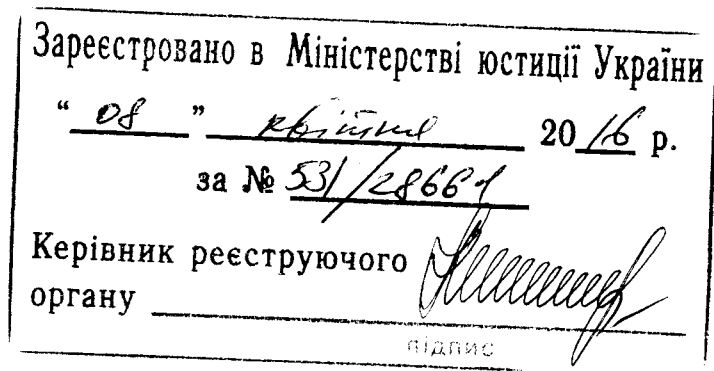


І. О. Жданов

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства молоді та
спорту України

18 березня 2016 року № 980



ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян
у Міністерстві молоді та спорту України

І. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві молоді та спорту України.

2. Ця Інструкція розроблена відповідно до 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", 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 (зі змінами).

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України "Про звернення громадян".

4. Діловодство за зверненнями громадян у Мінмолодьспорті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ контролю, діловодства та звернень громадян.

Організація діловодства за зверненнями громадян у структурних підрозділах Мінмолодьспорту покладається на спеціально призначену для цього особу (далі – працівник, відповідальний за ведення діловодства в структурних підрозділах Мінмолодьспорту).

За організацію діловодства за зверненнями громадян у приймальні першого заступника Міністра, заступника Міністра, заступника Міністра – керівника апарату відповідає головний спеціаліст, який там працює.

5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14 – 16 Закону України "Про звернення громадян".

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. За організацію та стан діловодства за зверненнями громадян у Мінмолодьспорті відповідає заступник Міністра – керівник апарату відповідно до розподілу обов'язків.

II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян

1. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

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

2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених статтею 5 Закону України "Про звернення громадян".

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

3. Письмове звернення без зазначення місця проживання автора (авторів), не підписане ним (ними), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються і повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Міністр молоді та спорту України.

4. Реєстрація звернень громадян у Мінмолодьспорті проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

5. Усі звернення громадян, що надходять до Мінмолодьспорту, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України "Про звернення громадян".

6. Усі звернення громадян, що надходять до Мінмолодьспорту, приймаються відповідальними працівниками відділу контролю, діловодства та звернень громадян і централізовано реєструються у день їх надходження в системі електронного документообігу "Megapolis. Документообіг".

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом із пропозицією (заявою, скаргою).

Електронні звернення приймаються на електронну адресу: zvernennja@msms.gov.ua. Інформація щодо електронної адреси розміщується на офіційному веб-сайті Мінмолодьспорту. Датою подання електронного

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

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

Облік особистого прийому громадян у Мінмолодьспорті ведеться на картках (додаток).

Усні та письмові звернення, подані на особистому прийомі у Міністра, першого заступника Міністра, заступника Міністра або заступника Міністра – керівника апарату, реєструються централізовано в системі електронного документообігу "Megapolis. Документообіг".

7. Реєстрація звернень та облік особистого прийому громадян здійснюються шляхом введення у реєстраційно-контрольну картку в системі електронного документообігу "Megapolis. Документообіг" таких даних: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст; зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, виконавець, термін виконання; дата надсилання, індекс і результат розгляду, дата зняття з контролю.

Після реєстрації документа у системі електронного документообігу "Megapolis. Документообіг" проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення штрих-коду в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

У разі відсутності технічних можливостей для нанесення штрихкоду реєстраційний номер проставляється на документі від руки.

8. Реєстраційний індекс звернення містить такі реквізити: найменування установи (Міністерство молоді та спорту України), дата надходження, вхідний номер.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції (заяви, скарги) що надійшли (наприклад Д-401). Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, але реєстраційний індекс такого звернення складається з початкових літер "КО" та порядкового номера звернення (наприклад: КО-401).

На вимогу громадянина, який подав звернення до Мінмолодьспорту, на першому аркуші копії звернення проставляються від руки дата надходження та вхідний номер звернення. Така копія повертається громадянину.

9. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції (заяви, скарги). На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій (заяв, скарг) праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" та додається все попереднє листування.

10. Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Мінмолодьспорту (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції (заяви, скарги) з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3).

11. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється керівництвом Мінмолодьспорту, перший аркуш контрольованого звернення позначається словом "Контроль".

12. Після розгляду керівництвом Мінмолодьспорту звернення громадян повертаються до відділу контролю, діловодства та звернень громадян із

резолуцією керівника та терміном виконання, після чого звернення передаються структурним підрозділам для подальшого розгляду та виконання.

13. Пропозиції (заяви, скарги) громадян передаються структурним підрозділам для виконання за реєстрами передачі документів.

III. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей

1. Керівники структурних підрозділів Мінмолодьспорту, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, або структурні підрозділи яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях Міністра молоді та спорту України, першого заступника Міністра, заступників Міністра чи заступника Міністра – керівника апарату, здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають виконавців кожного з них.

У разі якщо розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

2. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у реєстрах передачі документів, що ведуться у структурних підрозділах Мінмолодьспорту.

3. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу Мінмолодьспорту до іншого здійснюється відділом контролю, діловодства та звернень громадян лише за письмовими пропозиціями керівників структурних підрозділів Мінмолодьспорту.

4. Відповідно до Закону України "Про звернення громадян" забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним

підрозділам Мінмолодьспорту або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

5. Керівники та працівники структурних підрозділів Мінмолодьспорту при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясовувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

7. Листи-відповіді на звернення громадян оформляються на бланку Мінмолодьспорту.

8. Лист-відповідь візують працівник, який його підготував, та керівник відповідного структурного підрозділу Мінмолодьспорту.

У разі потреби (якщо в листі порушуються важливі та принципові питання) лист-відповідь візують керівники заінтересованих структурних підрозділів Мінмолодьспорту, а також перший заступник Міністра, заступник Міністра чи заступник Міністра – керівник апарату відповідно до розподілу обов'язків (якщо лист повинен підписувати Міністр молоді та спорту України).

9. Посадові особи підписують листи-відповіді в межах своїх повноважень, визначених Положенням про Міністерство молоді та спорту України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 02 липня 2014 року № 220, положеннями про структурні підрозділи Мінмолодьспорту України тощо.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається тим структурним підрозділом Мінмолодьспорту, якому доручено його виконання і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

10. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також

із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

11. У разі якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис керівництву Мінмолодьспорту.

12. Відповіді на повторні скарги, заяви і пропозиції громадян, а також на ті звернення, що перебувають на особливому контролі, підписуються Міністром молоді та спорту України, першим заступником Міністра, заступником Міністра чи заступником Міністра – керівником апарату відповідно до розподілу обов'язків.

13. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через працівника, відповідального за ведення діловодства в структурному підрозділі Мінмолодьспорту, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

14. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян здійснюється відділом контролю, діловодства та звернень громадян.

Реєстраційний індекс письмової відповіді на звернення громадян складається з вхідного номера справи та індексу структурного підрозділу Мінмолодьспорту (за номенклатурою) із зазначенням дати реєстрації.

15. Відправка усіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано відділом контролю, діловодства та звернень громадян.

У разі надсилання відповіді через електронну адресу відповідальний працівник відділу контролю, діловодства та звернень громадян її сканує і у

форматі PDF відправляє заявникові.

IV. Термін розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України "Про звернення громадян".

2. Строк розгляду пропозицій (заяв, скарг) обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку вважається перший після нього робочий день.

3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені органами, зазначеними у статті 28 Закону України "Про звернення громадян" або Міністром молоді та спорту України, першим заступником Міністра, заступником Міністра чи заступником Міністра – керівником апарату.

4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Мінмолодьспорту, відповідальний за розгляд структурний підрозділ у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

5. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно також у строк не більше 5 днів повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначених Законом України "Про статус народного депутата України".

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів Мінмолодьспорту, які

зобов'язані забезпечити повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

3. Звернення громадян з поміткою "Контроль" контролюються та знімаються з контролю відділом контролю, діловодства та звернень громадян.

У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян працівники відділу контролю, діловодства та звернень громадян оперативно вносять доповнення і зміни, що стосуються документів (терміни виконання, дати зняття з контролю, відмітки про результати розгляду звернень громадян тощо), до системи електронного документообігу "Megapolis. Документообіг", які відображаються в реєстраційно-контрольних картках.

4. Інформація про результати розгляду звернень громадян з поміткою "Контроль" щомісяця до 05 числа наступного місяця узагальнюється відділом контролю, діловодства та звернень громадян та подається на розгляд керівництву Мінмолодьспорту.

VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копіями листів-відповідей повертаються до відділу контролю, діловодства та звернень громадян для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

2. Документи розміщуються в справах у хронологічному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його

розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку (папір формату А3), на якій вказується інформація такого змісту: найменування установи (Міністерство молоді та спорту України), прізвище, ім'я, по батькові заявника, реєстраційний номер і дата реєстрації звернення у відділі контролю, діловодства та звернень громадян, форма надходження (поштою, електронною поштою, на особистому прийомі, через уповноважену особу, органи влади, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій), вид звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга), питання (короткий зміст), назва адміністративно-територіальної одиниці, кількість аркушів у справі, прізвище та ініціали виконавця, дата зняття з контролю. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

3. Строки зберігання документів за зверненнями громадян визначаються номенклатурою справ.

У разі необхідності експертна комісія Мінмолодьспорту може прийняти рішення про збільшення строків зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за зверненнями громадян щодо їх подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню Міністром молоді та спорту України.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому наказом Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 року № 1000/5 "Про затвердження Правил організації діловодства та

архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях", зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 22 червня 2015 року за № 736/27181.

VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів Мінмолодьспорту або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати та враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин і умов, що призвели до порушення прав громадян.

2. Відділ контролю, діловодства та звернень громадян щокварталу до 15 числа місяця, що настає за останнім місяцем звітного періоду, готує звіт за результатами роботи зі зверненнями громадян (у формі аналітичної довідки) та подає його на розгляд керівництву Мінмолодьспорту.

Начальник відділу контролю,
діловодства та звернень громадян



Т. Гончарова

Додаток
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у
Міністерстві молоді та
спорту України
(пункт 6 розділу II)

КАРТКА
обліку особистого прийому громадян

Дата прийому	
Хто приймає	
Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	
Короткий зміст порушеного питання	
Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	
Результати розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця	
Примітка	

Реєстраційний індекс