



**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**
НАКАЗ

від 03 лютого 2023 р.

Київ

№ 46

**Про затвердження Порядку розгляду звернень
громадян та Порядку організації особистого
прийому громадян у Державному агентстві
України з питань мистецтв та мистецької освіти**

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» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у Державному агентстві України з питань мистецтв та мистецької освіти, що додається.
2. Затвердити Порядок організації особистого прийому громадян у Державному агентстві України з питань мистецтв та мистецької освіти, що додається.
3. Директорату культури та мистецтв (Чужина І.Ю.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

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

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на державного секретаря
Лещука Ю. В.

Міністр



Олександр ТКАЧЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства культури та
інформаційної політики України

№

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян у Державному агентстві України
з питань мистецтв та мистецької освіти

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Держмистецтв.

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», 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 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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» (зі змінами) (далі – Інструкція), від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.



3. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

4. Розгляд звернень громадян у Держмістеств є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб Держмістеств.

5. Реалізація визначених законодавством повноважень Держмістеств передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

6. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на подання звернень як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

7. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе Голова Держмістеств.

8. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами

України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

9. Усі звернення громадян, що надходять до Держмістеств, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави та суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

10. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Держмістеств з певним питанням.

Повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Держмістеств.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Держмістеств з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

11. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

12. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі, за допомогою засобів телефонного зв'язку, через телефонні «гарячі лінії», визначені контактні центри та фіксується посадовою особою.

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

13. Організація діловодства за зверненнями громадян у Держмістеств покладається на відділ діловодства та зв'язків з громадськістю, який забезпечує:

організацію роботи зі зверненнями громадян;

надання інформації довідково-консультативного характеру, які надходять засобами телефонного зв'язку та на електронну адресу Держмістеств;

організацію особистого прийому громадян, які звернулись до Держмістеств;

формування і зберігання справ зі зверненнями громадян;

надання роз'яснень у межах своїх повноважень.

14. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів та посадових осіб, які не входять до складу структурних підрозділів апарату Держмістеств.

II. Організація роботи з питань приймання,
попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян

1. Прийом звернень громадян, що надходять до Держмистецтв, їх попередній розгляд, реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються відділом документообігу та зв'язків з громадськістю у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час – наступного після нього робочого дня.

2. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі або на телефонну «гарячу лінію», підлягають оформленню відповідно до форми, визначеної у додатку 1 до цього Порядку і розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

У разі, якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

3. Електронні звернення громадян надсилаються на електронну адресу Держмистецтв: agency@arts.gov.ua або шляхом заповнення та надсилання електронної форми (додаток 2), яка розміщується на офіційному вебсайті Держмистецтв.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В електронному зверненні зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

4. На першому поверсі адміністративної будівлі по вул. Бориса Грінченка, 1, м. Київ в доступному для громадян місці встановлюється скринька Держмістєцтв «Для заяв, скарг і пропозицій».

Звернення громадян вилучаються зі скриньки щодня, крім вихідних та святкових днів, працівниками відділу діловодства та зв'язків з громадськістю.

5. Звернення громадян в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками.

6. Звернення громадян оформлюються відповідно до статті 5 Закону. У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

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

Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення долучаються до номенклатурної справи відділом діловодства та зв'язків з громадськістю.

7. Усі звернення громадян, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

Попередній розгляд звернень громадян у Держмістєцтв здійснюється з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень Держмістеств;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису та дати заявника;

строків виконання звернень.

8. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються до опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

9. У разі відсутності додатків, зазначених у зверненні або окремих аркушів, складається акт про повернення документів (додаток 3) у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається у відділі діловодства та зв'язків з громадськістю.

10. Якщо питання, порушені у зверненні не належать до компетенції Держмістеств, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

11. Забороняється направляти скарги для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

12. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними та розгляду не підлягають.

13. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом Держмістеств, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

14. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

15. Усні, письмові, електронні звернення громадян підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

16. Реєстрація звернень громадян здійснюється з використанням системи електронного документообігу Держмістеств (далі – СЕД), в якій формується єдина централізована база реєстраційних даних.

17. Для забезпечення реєстрації звернень громадян заповнюється реєстраційно-моніторингова картка (додаток 4), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

Реєстраційно-моніторингова картка містить такі реквізити:

за ознакою надходження, за видом, за типом, за статтю автора звернення, за суб'єктом, індекс регіону, індекс питання, № реєстрації, дата реєстрації, термін виконання, кореспондент (заявник), місце проживання, електронна адреса, телефон, зміст питання, дата підписання (надсилання) звернення, попередні

звернення, резолюція, автор резолюції, хід виконання, дата передачі на виконання, виконавець, запис про продовження строку виконання, стан виконання доручення, дата виконання, реєстраційний індекс документа про виконання, результат розгляду звернення, з контролю зняв, справа, том, аркушів.

18. Усі звернення громадян, що надходять до Держмистецтв, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

19. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної тире або дробом.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «КО»;

друга частина – порядковий реєстраційний індекс. Наприклад:

T-253/3-22, де T – початкова літера прізвища заявника, 253 – порядковий реєстраційний індекс, 3 – номер картотеки, 22 – рік.

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад: T-253/3-22/1).

За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

20. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень робиться відмітка щодо реквізитів попереднього звернення (реєстраційний індекс, дата), а також позначка «повторне», «дублетне», «неодноразове».

21. Під час реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому громадян, до реєстраційно-моніторингової картки вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа, порядковий індекс запису у журналі обліку особистого прийому громадян та дату прийому.

22. Реєстраційний індекс, дата реєстрації та найменування «Держмістєцтв» проставляється СЕД автоматично шляхом нанесення штрих-коду у правому нижньому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця на полі документа, призначеного для підшивання.

На вимогу особи, яка подала письмове звернення до Держмістєцтв, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється штрих-код або відбиток реєстраційного штампа з зазначенням реєстраційного номера і дати реєстрації. Така копія повертається громадянинуві.

III. Порядок розгляду звернень громадян

1. Звернення, що надійшли до Держмістєцтв від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівництвом Держмістєцтв особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

2. Зареєстровані звернення з їх електронними образами у форматі PDF (скан-образ) передаються через СЕД керівництву Держмістєцтв відповідно до розподілу обов'язків, у день їх надходження та реєстрації або наступного робочого дня у разі їх надходження після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні для розгляду та накладення резолюції.

В резолюції обов'язково зазначається прізвище та власне ім'я особи, яка накладає резолюцію, прізвище та власне ім'я головного виконавця та у разі

необхідності співвиконавців, зміст доручення, строк виконання, дата накладення резолюції, підпис посадової особи.

3. Після накладення керівництвом Держмістеств резолюції, звернення громадян направляються СЕД автоматично посадовим особам, визначених у резолюції для розгляду звернення по суті та надання відповіді.

У випадку опрацювання усних звернень громадян, які надійшли засобами телефонного зв'язку, реєстраційно-моніторингова картка після розгляду і накладення керівництвом Держмістеств резолюції передається головному виконавцю/співвиконавцям у сканованому вигляді у СЕД.

4. Виконання звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції керівництва Держмістеств, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців, визначених у резолюції, здійснюються в СЕД за погодженням автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов'язки на підставі доповідної записки на ім'я автора резолюції.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

5. Розгляд звернень структурними підрозділами апарату Держмістеств, згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

6. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Держмістеств, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших

органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

7. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

8. Під час отримання від головних виконавців відповіді на звернення відділом діловодства та зв'язків з громадськістю перевіряється:

наявність загального бланка Держмістечтв для створення документів;

правильність зазначення відомостей про адресата (прізвище, власне ім'я особи);

правильність зазначення адреси (поштова адреса та/або адреса електронної пошти);

наявність на документі відмітки про додатки та їх відповідність заявленому складу;

наявність підпису посадової особи на документі;

наявність конверта із правильно заповненими усіма реквізитами (у разі надсилання засобами поштового зв'язку).

Документи, оформлені з порушенням вказаних вимог, не приймаються і повертаються виконавцю.

9. Адреси можуть зазначатися на конверті як друкарським способом, так і рукописним способом.

10. Відповідь, підготовлена за результатами розгляду звернення громадянина, повинна містити посилання на дату та реєстраційний індекс документа вхідної кореспонденції, на який надається відповідь.

11. Присвоєння реєстраційного індексу в СЕД здійснюється автоматично з використанням реєстраційної мітки, яка розташовується по центру внизу першої сторінки документа.

Реєстраційний індекс листа – відповіді складається з порядкового номера, реєстраційного індексу звернення, індексу структурного підрозділу-виконавця. Наприклад: 277/Т-253/3-22/5.4, де, 277 – порядковий реєстраційний індекс, Т-253/3-22 – реєстраційний індекс звернення, 5.4 – індекс структурного підрозділу.

При здійсненні реєстрації в СЕД лист – відповідь на звернення громадянина обов'язково пов'язується із зверненням громадянина, на звернення якого дається відповідь.

12. Посилання у тексті документа на документ, на який дається відповідь або на виконання якого підготовлено цей документ, повинні містити наступні реквізити: назва виду документа, дата та вихідний реєстраційний індекс автора (у разі наявності), дата та вхідний реєстраційний індекс Держмістєцтв, який зазначається у дужках, короткий зміст документа.

У разі якщо звернення громадянина надійшло до Держмістєцтв від іншого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, додатково у тексті документа зазначається найменування такого органу, дата та його вихідний реєстраційний індекс.

Наприклад:

Держмістєцтв розглянуло звернення Петраченка Анатолія, переслане за належністю до Держмістєцтв листом Міністерства культури та інформаційної політики України від 05.04.2022 № 525/П-258/4.1/22 (вх. Держмістєцтв від 06.04.2022 № П-254/3-22), щодо зміни тексту Державного гімну України та повідомляє.

13. У разі надсилання документа громадянину на його звернення спочатку зазначається у давальному відмінку власне ім'я та прізвище, потім поштова адреса або адреса електронної пошти, яка складається з першої частини адреси – імені поштової скриньки автора, а друга – доменне ім'я сервера, на якому розташована поштова скринька, наприклад:

Олександр Сидоренку
вул. Межова, 1, кв. 1, м. Київ,
01001
E-mail: o.petrenko@ukr.net

або

Олександр Петренку
E-mail: o.petrenko@ukr.net

14. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адреса якої зазначена.

15. Відповіді на звернення оформлюються державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», з урахуванням вимог Інструкції з діловодства в Державному агентстві України з питань мистецтв та мистецької освіти, затвердженої наказом Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти від 20 жовтня 2022 року № 66, в частині загальних принципів роботи з документами та в тій частині, яка прямо не визначена окремими нормативно-правовими актами.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня їх надходження до Держмистецтв.

Якщо останній день строку виконання документа припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, строком виконання документа вважається перший робочий день після настання строку виконання.

2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

3. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Держмістечтв встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4. Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», відповідають строкам, встановленим цими законами.

V. Моніторинг за розглядом звернень громадян

1. Моніторинг розгляду звернень громадян згідно з визначеними строками виконання здійснюється відділом діловодства та зв'язків з громадськістю з метою забезпечення своєчасного та належного їх вирішення.

2. Контроль за строками розгляду звернень громадян, а також за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом Держмістечтв, здійснюється через СЕД.

3. У структурних підрозділах безпосередній контроль за розглядом звернень покладається на їх керівників.

4. Відділ діловодства та зв'язків з громадськістю щомісяця складає і надсилає до структурних підрозділів апарату Держмістєцтв перелік звернень громадян, щодо яких відсутня інформація про виконання (додаток 5) для аналізу та інформування про причини, що призвели до порушення строків виконання та вжиті заходи щодо їх усунення.

5. За результатами моніторингу відділ діловодства та зв'язків з громадськістю щокварталу звітує керівництву Держмістєцтв про стан роботи зі зверненнями громадян. Зазначений звіт розміщується на офіційному вебсайті Держмістєцтв.

6. Звернення вважаються розглянутими й знімаються з контролю, якщо зазначені у ньому завдання вирішені та лист-відповідь підписаний керівництвом Держмістєцтв направлено заінтересованим установам і особам або надано інше підтвердження виконання.

7. Дані про вирішення звернень, у тому числі надані в усній формі вносяться до контрольно-моніторингової картки документа в СЕД головним виконавцем.

VI. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. До завершення розгляду звернення та матеріали щодо їх виконання зберігаються у структурному підрозділі апарату Держмістєцтв, що визначений головним виконавцем.

Після завершення розгляду звернення і прийняття відповідного рішення, звернення з усіма документами щодо їх розгляду повертаються структурним підрозділом, визначеним головним виконавцем, до відділу діловодства та зв'язків з громадськістю, для централізованого формування справи.

2. Відділ діловодства та зв'язків з громадськістю вносить до контрольно-моніторингової картки звернення інформацію щодо включення документа до

відповідної номенклатурної справи та формує у справі самостійну групу матеріалів справи.

3. Самостійна група матеріалів справи зі звернень громадян повинна містити:

- 1) обкладинку;
- 2) внутрішній опис;
- 3) реєстраційно-моніторингову картку;
- 4) оригінал звернення громадянина з резолюцією;
- 5) матеріали щодо розгляду звернення громадянина (службові, доповідні записки, листування).
- 6) копію відповіді заявнику з візами керівників структурних підрозділів.

У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом.

4. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою згідно з Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

5. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на відділ діловодства та зв'язків з громадськістю.

6. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається у зведеній номенклатурі справ Держмістєцтв відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884 (із змінами).

Після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії Держмістєцтв звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

Директор Директорату
культури та мистецтв

Ірина ЧУЖИНОВА

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень громадян
у Державному агентстві України з
питань мистецтв та мистецької освіти
(пункт 2 розділу II)



**ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ПИТАНЬ МИСТЕЦТВ
ТА МИСТЕЦЬКОЇ ОСВІТИ**

КАРТКА

**звернення громадянина на особистому прийомі
та на телефонну «гарячу лінію»
у Державному агентстві України з питань мистецтв та мистецької освіти**

Дата _____
(число, місяць, рік)

за участю _____
(посада, прізвище та ім'я посадової особи Державного агентства України з питань
мистецтв та мистецької освіти)

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника: _____

Місце проживання/телефон _____

Зміст звернення _____

Відповідальний структурний підрозділ _____

Зміст резолюції _____

Термін виконання _____

Результат розгляду _____

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
громадян у Державному агентстві
України з питань мистецтв та
мистецької освіти
(пункт 3 розділу II)

ФОРМА
для подання електронних звернень громадян
до Державного агентства України з питань розвитку мистецтв та
мистецької освіти

ЕЛЕКТРОННЕ ЗВЕРНЕННЯ	
Найменування та поштова адреса державного органу	
Електронна адреса державного органу	
Вид звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга	<i>(обрати необхідне)</i>
<input type="checkbox"/> індивідуальне <input type="checkbox"/> Колективне <i>(необхідне відмітити)</i>	
Особисті дані заявника	
Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)	
Місце проживання	<i>(вказати поштову адресу)</i>
Зміст звернення	<i>(суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)</i>
Дата подання електронного звернення	
Прошу надати відповідь у визначений законом строк. Відповідь надати:	
Електронна поштова адреса або інші засоби зв'язку (контактний номер телефону)	

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень
громадян у Державному агентстві
України з питань мистецтв та
мистецької освіти
(пункт 9 розділу II)



**ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ПИТАНЬ МИСТЕЦТВ
ТА МИСТЕЦЬКОЇ ОСВІТИ**

**АКТ
про повернення документів**

« ____ » _____ 20 ____ року № _____

м. Київ

Цей акт складено

(посада, власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ посадової особи)

У присутності _____
(посада, власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ посадової особи)

про те, що під час розкриття конверта, надісланого _____ на адресу:
(власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ заявника)

_____, виявлено звернення, яке _____
(найменування організації) (причина повернення)

Акт складено у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику.

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень громадян у
Державному агентстві України з питань мистецтв
та мистецької освіти
(пункт 17 розділу II)

РЕЄСТРАЦІЙНО-МОНІТОРИНГОВА КАРТКА

Реєстраційно-моніторингова картка		За ознакою надходження:		За видом:	
		За типом:		За статтю авторів звернень:	
№ реєстрації:	Дата реєстрації:	За суб'єктом:	Індекс регіону:		Індекс питання:
Термін виконання:		Форма надходження:	Соціальний стан:		Категорія:
Кореспондент (заявник):					
Місце проживання:	Електронна адреса:			Телефон:	
Зміст питання:					
Дата підписання (надсилання) звернення:	Попередні звернення:				
Резолюція, автор резолюції:					
Хід виконання:	Дата передачі на виконання, виконавець:			Запис про продовження строку виконання:	
Стан виконання доручення	Дата виконання:	Реєстраційний індекс документа про виконання:			
Результат розгляду звернення:		З контролю зняв:			
Справа:	Том:			Аркушів:	

Додаток 5
до Порядку розгляду звернень
громадян у Державному агентстві
України з питань мистецтв та
мистецької освіти
(пункт 4 розділу V)

ПЕРЕЛІК
звернень громадян щодо яких відсутня інформація про виконання
(період)

(найменування структурного підрозділу апарату Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти)

№ з/п	Реєстраційний номер, дата реєстрації	Вид документа, вихідні дата та номер документа	Стислий зміст	Строк виконання	Дата виконання	Строк порушено (дні)*	Причини порушення строку виконання*
1	2	3	4	5	6	7	8

* Графа заповнюється у структурному підрозділі.

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства культури та
інформаційної політики України

№

ПОРЯДОК

організації особистого прийому громадян

у Державному агентстві України з питань мистецтв та мистецької освіти

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Держмистецтв.

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 Державне агентство України з питань мистецтв та мистецької освіти, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 27 травня 2020 року № 434, іншими нормативно-правовими актами.

3. Особистий прийом громадян проводиться Головою Держмистецтв, першим заступником Голови, заступниками Голови, заступником Голови питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації лише за попереднім записом в приміщенні Держмистецтв на першому поверсі адміністративної будівлі по вул. Бориса Грінченка, 1, м. Київ, у дні та години,



СЕД АСКОД - Міністерство культури та інформаційної політики України
№ документа: 5/15/45-23 від 02.02.2023
Сертифікат: 26B2648ADD3032E104000000741B3500AAC5AA00
Дійсний з: 24.10.2022 00:00:00 по 23.10.2024 23:59:59
Підписувач: Чужинова Ірина Юріївна

визначені графіком особистого прийому громадян керівництвом Держмістєцтв, затвердженим наказом Держмістєцтв.

4. У разі відсутності Голови, заступників Голови, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи, керівники та посадові особи структурних підрозділів апарату Держмістєцтв, до компетенції яких належать відповідні питання, про що завчасно повідомляється громадянин, записаний на особистий прийом до цієї посадової особи.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою Держмістєцтв, 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 Держмістєцтв, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

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

7. Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному вебсайті Держмістєцтв в рубриці «Звернення громадян», на інформаційному стенді в приміщенні Держмістєцтв на першому поверсі адміністративної будівлі по вул. Бориса Грінченка, 1, м. Київ.

8. Першочергово здійснюється прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

9. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, учасники бойових дій, внутрішньо переміщені особи, багатодітні сім'ї, самотні матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

10. Запис громадян на прийом до Голови Держмістеств проводиться у разі, якщо питання, порушене заявником, не вирішено після особистого прийому заступниками Голови Держмістеств.

Запис громадян на прийом до першого заступника Голови Держмістеств, заступника Голови Держмістеств та заступника Голови Держмістеств з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилось невирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу апарату Держмістеств відповідно до компетенції.

11. Організація особистого прийому громадян та попередній запис на прийом до керівництва Держмістеств здійснюється відділом документообігу та зв'язків з громадськістю не пізніше ніж за сім днів до дня прийому.

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

13. 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).

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

14. У разі якщо особа з інвалідністю не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Держмістєцтв, оформлення такого письмового викладу питань здійснюється працівником відділу документообігу та зв'язків з громадськістю.

15. Відділ документообігу та зв'язків з громадськістю складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва Держмістєцтв, та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання в структурних підрозділах апарату Держмістєцтв відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім днів до прийому.

Структурні підрозділи апарату Держмістєцтв надають інформацію про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян відділу документообігу та зв'язків з громадськістю не пізніше ніж за три дні до проведення особистого прийому.

За два дні до проведення особистого прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

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

1) якщо порушене питання розглядалось Держмістєцтв 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».

17. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

18. Про відмову в записі та причини відмови громадянинові надаються відповідні роз'яснення.

19. 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.

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.

20. 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).

Для забезпечення надання кваліфікованого роз'яснення з порушених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів апарату Держмістеств або одержувати від них необхідну інформацію.

21. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника та інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вносяться до картки особистого прийому заявника та журналу обліку особистого прийому громадян у Держмістєцтв за визначеною формою (додатки 1,2).

Інформація про особистий прийом громадян керівництвом Держмістєцтв вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Держмістєцтв та картки особистого прийому заявника відділом документообігу та зв'язків з громадськістю.

22. 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.

23. 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 Держмістєцтв та картці особистого прийому заявника.

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

25. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до компетенції Держмістєцтв, 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.

26. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються до відділу документообігу та зв'язків з громадськістю для реєстрації.

27. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на вимогу громадянина на першому аркуші копії цього звернення проставляється реєстраційний індекс Держмістєцтв шляхом нанесення штрих-коду або відбиток реєстраційного штампa з зазначенням реєстраційного номера і дати реєстрації. Така копія повертається громадянинуві.

28. Облік прийому громадян керівництвом Держмістєцтв та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відділом документообігу та зв'язків з громадськістю.

Директор Директорату

культури та мистєцтв

Ірина ЧУЖИНОВА

Додаток 1
до Порядку особистого прийому
громадян у Державному агентстві України
з питань мистецтв та мистецької освіти
(пункт 21)



**ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ МИСТЕЦТВ ТА МИСТЕЦЬКОЇ ОСВІТИ**

Дата проведення _____
(число, місяць, рік)

Особистий прийом

за участю

(посада, прізвище та ім'я посадової особи Державного агентства України з питань мистецтв та мистецької освіти)

**КАРТКА
особистого прийому заявника**

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника: _____

Місце проживання/телефон _____

Зміст звернення _____

Відповідальний підрозділ _____

Зміст резолюції _____

Термін виконання _____

Результат розгляду _____

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

