



МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ
ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
Н А К А З

Київ

від _____ 20__ р.

№ _____

**Про затвердження Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у Міністерстві культури
та інформаційної політики України**

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, та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Міністерства культури та інформаційної політики України

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України, що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства культури України від 23 листопада 2017 року № 1235 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві культури України», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15 грудня 2017 року за № 1520/31388.



№ 400 від 31.08.2023

Сертифікат: [58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400](#)

Підписувач: [Карандеев Ростислав Володимирович](#)

Дата підписання: [31.08.2023](#)

Дійсний з [13.06.2022 0:00:00](#) по [12.06.2024 23:59:59](#)

3. Управлінню документообігу та контролю (Дерев'янчук Ж.М.) 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.

Т.в.о. Міністра

Ростислав КАРАНДЄЄВ



**Інструкція
з діловодства за зверненнями громадян
у Міністерстві культури та інформаційної політики України**

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України.

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі — Закон), 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», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (далі — Класифікатор) 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 та з урахуванням Інструкції з діловодства у Міністерстві культури та інформаційної політики України, затвердженої наказом Міністерства культури та інформаційної політики України від 01 листопада 2022 року № 410.

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі.

4. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5. Діловодство за зверненнями громадян у МКІП ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на структурний підрозділ, до компетенції якого належить питання забезпечення роботи зі зверненнями громадян (далі — відповідальний структурний підрозділ).

6. Діловодство за зверненнями громадян здійснюється в електронній формі в системі електронного документообігу «ASKOD» (далі — СЕД).

Ведення обліку та контролю за виконанням звернень громадян в СЕД здійснюється у окремому модулі «Звернення громадян».



7. Основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян Міністром культури та інформаційної політики України, його заступниками та державним секретарем (далі — керівництво МКІП) визначені Порядком організації особистого прийому громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України, затвердженим наказом Міністерства культури та інформаційної політики України від 01 вересня 2020 року № 2075, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 22 жовтня 2020 року за № 1035/35318.

8. Положення цієї Інструкції не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільним 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. Звернення громадян про надання безоплатної правничої допомоги розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про безоплатну правничу допомогу».

10. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України».

11. Звернення громадян, надіслані до МКІП, як запити на публічну інформацію з посиланням на Закон України «Про доступ до публічної інформації», але не відповідають за змістом вимогам зазначеного Закону (роз'яснення, прохання тощо) розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» з встановленням відповідних термінів.

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

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

1. Усі звернення громадян, що надходять до МКІП, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється відповідальним структурним підрозділом у день їх надходження або перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;
- ознак надходження та виду звернень громадян;
- суті та стислого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень МКІП та попереднього визначення структурного підрозділу, до компетенції якого належать питання, порушені у зверненні;

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

звернень, що відповідно до статей 15, 16, 17 Закону мають розглядатися особисто Міністром культури та інформаційної політики України;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно (за його бажанням).

2. Усі звернення громадян, що надходять до МКІП, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

Якщо викладені у зверненні питання неможливо ідентифікувати як пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) чи скаргу, вони не належать до звернень громадян.

3. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону.

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

5. Звернення може бути подано як окремо особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

6. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначену телефонну «гарячу лінію» МКІП та фіксується відповідальною посадовою особою.

Письмове звернення надсилається на поштову адресу МКІП або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Звернення, що подаються в інтересах неповнолітніх, приймаються від їх законних представників.

Письмове звернення може бути передане через скриньку «Для вхідної кореспонденції», що розміщена на першому поверсі у приміщенні МКІП.

Кореспонденція із скриньки вилучається двічі протягом дня визначеними посадовими особами структурного підрозділу, відповідального за організацію та забезпечення документообігу МКІП.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі — СЕВ), завантажується з бази даних державної установи «Урядовий контактний центр» та за допомогою інших засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Електронне звернення приймається на визначену адресу електронної пошти МКІП або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, визначеної у додатку 1 до цієї Інструкції, що розміщена на офіційному вебсайті МКІП.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу електронної пошти МКІП або дата відправлення заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену адресу електронної пошти в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Електронне звернення повинно містити адресу електронної пошти та поштову адресу заявника для надсилання йому відповіді або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів після завершення строку збору підписів на її підтримку, розглядається як звернення громадян відповідно до Закону.

7. Звернення громадян повинні відповідати вимогам статті 5 Закону. У зверненні мають зазначатися прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання заявника, мають викладатися суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

8. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини сьомої статті 5 Закону, повертається заявнику із відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження за умови наявності поштової адреси чи адреси електронної пошти або відомостей про інші засоби зв'язку з ним, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

В таких випадках складається акт про повернення звернення заявнику, за формою, визначеною у додатку 2 до цієї Інструкції, у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається у відповідальному структурному підрозділі.

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

10. Не підлягають розгляду та вирішенню:

звернення, які містять ненормативну лексику, образи або заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі. При прийнятті такого звернення на телефонну «гарячу лінію», посадова особа, що приймає таке звернення має право припинити спілкування із заявником;

повторні звернення від одного й того ж самого громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення).

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом МКІП або особою, уповноваженою Міністром культури та інформаційної політики України здійснювати розгляд звернень громадян.

Рішення про припинення повторних звернень від одного й того ж самого громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, приймається на підставі службової записки головного виконавця або відповідального структурного підрозділу.

Про прийнятті рішення повідомляється особі, яка подала звернення.

11. Звернення громадян, які надходять до МКІП після 17:00 години, реєструються наступним днем.

12. Конверт, у якому було надіслано звернення, а також адресні ярлики рекомендованих листів зберігається разом із зверненнями.

13. Звернення, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр», розглядаються та реєструються відповідно до вимог цієї Інструкції.

14. На вимогу заявника, який подав звернення до МКІП на першому аркуші копії звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження (прийняття) та вхідного номера звернення (додаток 3). Така копія повертається заявнику із зазначенням слова «копія».

III. Порядок реєстрації звернень громадян

1. Усі звернення громадян, що надходять до МКІП, приймаються та реєструються централізовано відповідальним структурним підрозділом у день їх надходження.

2. Звернення громадян, подані під час особистого прийому, передаються до відповідального структурного підрозділу для реєстрації відповідно до вимог цієї Інструкції

При реєстрації таких звернень у полі реєстраційно-контрольної картки «Форма надходження» вибирається відмітка «На особистому прийомі».

3. Реєстрація звернень громадян в СЕД забезпечує формування банку реєстраційних даних звернень громадян та відповідних документів, а також здійснення їх обліку.

Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка (далі — РКК) (додаток 4), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення та є внутрішнім документом, що використовується виключно МКІП.

РКК створюється відповідальним структурним підрозділом шляхом заповнення таких реквізитів: дата надходження звернення, прізвище, ім'я, по батькові (при наявності) заявника, звідки одержано звернення, місце проживання, місце роботи, соціальний стан, категорія заявника, вид звернення (заява, скарга, пропозиція), короткий зміст (порушені питання), визначається термін виконання, встановлюється контроль, резолюція (зміст і дата, виконавець, термін виконання),

зазначаються прийняті рішення, дата та номер листа-відповіді, дата зняття з контролю, номер тому та справи за номенклатурою.

Поля реєстраційної-контрольної картки «Форма надходження», «Кратність», «Вид», «Стать», «За суб'єктом», «Тип», «Категорія», «Соціальний стан», «Результат розгляду» та «Питання» заповнюються відповідно до Класифікатора.

Поле «Файл» заповнюється шляхом приєднання файлу у форматі Word, Excel, PDF тощо.

Приєднання файлів звернень громадян, отриманих у паперовому вигляді (надісланих поштою, поданих громадянами під час особистого прийому), відбувається шляхом безпосереднього сканування.

Кожному зверненню встановлюється відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

4. Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити позначку «КО» (із зазначенням прізвища першого заявника). У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу має містити позначку «Б/П»;

друга частина — порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення заявника та рік реєстрації.

За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

5. Звернення одного й того ж самого заявника з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до МКІП (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

6. Усні звернення громадян, отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонні «гарячі лінії» МКІП, та звернення громадян, що надійшли під час особистого прийому громадян, реєструються в СЕД у тому ж порядку, що й письмові.

7. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційної форми в СЕД зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

8. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян готуються проекти електронних резолюцій до звернень громадян, які відправляються на розгляд керівництва МКІП для підписання.

Проект електронної резолюції має містити посади керівників структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, викладені у зверненні, зміст завдання та термін виконання.

9. Після реєстрації в СЕД на всіх зверненнях громадян, що надійшли до МКІП у паперовому вигляді, проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення

штрих-коду або QR-коду із зазначенням найменування МКІП, реєстраційного номера та дати у нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа.

IV. Розгляд письмових звернень громадян

1. Всі звернення громадян розглядаються керівництвом МКІП відповідно до розподілу обов'язків або особами, уповноваженими дорученням Міністра культури та інформаційної політики України.

2. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги від категорій громадян, зазначених у частині другій статті 14, частині другій статті 15, частині другій статті 16 Закону розглядаються особисто Міністром культури та інформаційної політики України.

3. Особи, які визначені у резолюції керівництва, керівники структурних підрозділів та безпосередньо виконавці забезпечують своєчасний, якісний і повний розгляд звернення та виконання рішень, які приймаються за пропозиціями, заявами і скаргами громадян.

4. Опрацювання звернень громадян згідно із резолюцією спрямовується керівникам структурних підрозділів МКІП для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаргитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

Керівники відповідальних структурних підрозділів призначають виконавців кожного звернення безпосередньо у підпорядкованому структурному підрозділі відповідно до їх компетенцій, яких СЕД повідомляє про те, що їх додано до виконавців, а також про терміни виконання.

В резолюції обов'язково зазначається власне ім'я та прізвище особи, яка накладає резолюцію, власне ім'я та прізвище головного виконавця та у разі необхідності, співвиконавців, зміст резолюції, строк виконання, дата накладення резолюції, підпис посадової особи.

5. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в документі не обумовлено інше.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, забезпечує підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

6. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається головному виконавцю не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

7. У разі направлення звернення посадовій особі, до компетенції якої не належить вирішення зазначених у зверненні питань, в СЕД здійснюється заміна

головного виконавця або зміни у складі співвиконавців, визначених у резолюції за погодженням з автором резолюції на підставі доповідних записок керівників структурних підрозділів з відповідними пропозиціями на ім'я автора резолюції протягом перших трьох днів з дня отримання документа.

8. Посадова особа структурного підрозділу МКІП, відповідальна за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або відсутності з інших поважних причин зобов'язана через особу, відповідальну за ведення діловодства у структурному підрозділі МКІП, передати іншій посадовій особі за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

9. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян, та з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

V. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

2. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у 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 громадян розглядаються у строк 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.

Якщо для вирішення порушених заявниками питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий об'єм інформації, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва МКІП на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Повідомлення про продовження строку розгляду звернення направляється заявникові не пізніше одного дня до дня закінчення раніше визначеного строку із зазначенням причин.

Звернення громадян без зазначення строку виконання повинні бути виконані не пізніше, як за тридцять календарних днів, а звернення з позначкою «Невідкладно» протягом трьох робочих днів, «Терміново» — протягом семи робочих днів від дати надходження документу.

При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4. Якщо порушені у зверненні питання не належать до компетенції МКІП, відповідно до статті 7 Закону у п'ятиденний строк звернення надсилається за

належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується заявник, який подавав звернення.

5. У разі якщо звернення громадян не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, звернення у п'ятиденний строк повертається заявнику із відповідними роз'ясненнями.

6. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

7. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

8. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги вважаються виконаними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито необхідних заходів для їх вирішення і заявникам надано ґрунтовні та вичерпні відповіді відповідно до законодавства.

VI. Розгляд звернень громадян, що надійшли від урядової «гарячої лінії»

1. Звернення громадян, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» (далі — УКЦ), розглядаються та реєструються відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», та вимог цієї Інструкції.

2. З метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, що надійшли від УКЦ, визначається посадова особа на рівні заступника Міністра, який координує взаємодію УКЦ та посадова особа відповідального структурного підрозділу МКІП, яка безпосередньо відповідає за взаємодію з УКЦ, прийняття та попередній розгляд звернень, що надійшли від УКЦ.

Відомості щодо визначених посадових осіб, їх контактні телефони та адреси електронної пошти подаються до УКЦ для надання індивідуального коду доступу до Єдиної електронної бази даних звернень.

3. Прийняття, попередній розгляд та реєстрація звернень громадян, які надійшли до МКІП від УКЦ, здійснюється відповідальним структурним підрозділом.

4. Після попереднього розгляду звернень громадян та прийняття з Єдиної електронної бази даних звернень, звернення реєструється в СЕД у окремому модулі «Звернення громадян».

Інформація щодо прийняття звернення вноситься до Єдиної електронної бази даних звернень не пізніше двох робочих днів з дня надходження звернення.

5. МКІП отримує звернення громадян з Єдиної електронної бази даних звернень у вигляді електронної реєстраційної картки, зміст якої визначено пунктом 3 Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

6. Звернення громадян, отримані від УКЦ розглядаються у строки, визначені статтею 20 Закону.

У разі, якщо звернення не розглянуто у п'ятнадцятиденний строк і прийнято рішення про продовження строку його розгляду, відповідна інформація вноситься до Єдиної електронної бази даних звернень.

7. Про результати розгляду звернень заявники інформуються у письмовій формі на зазначену поштову адресу або адресу електронної пошти.

8. Інформація про результати розгляду звернень, що надійшли від УКЦ разом з електронною копією документа, яким поінформовано заявника, посадовою особою відповідального структурного підрозділу вноситься до Єдиної електронної бази даних звернень.

9. Відповідальний структурний підрозділ щомісячно аналізує стан розгляду звернень громадян, що надходять від УКЦ і доповідає посадовій особі, яка координує взаємодію з УКЦ.

VII. Підготовка листів-відповідей та присвоєння реєстраційного індексу

1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства у Міністерстві культури та інформаційної політики України, затвердженої наказом Міністерства культури та інформаційної політики України від 01 листопада 2022 року № 410 «Про затвердження Інструкції з діловодства у Міністерстві культури та інформаційної політики України».

2. У разі якщо звернення розглядалося посадовими особами декількох структурних підрозділів МКІП, заявникові надсилається лише один лист-відповідь.

3. Проект узагальненої відповіді готується головним виконавцем в СЕД, погоджується з іншими співвиконавцями і керівниками структурних підрозділів та передається на підпис керівництву МКІП.

Якщо у резолюції керівництва МКІП визначено декількох виконавців звернення, але не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь готує відповідальний структурний підрозділ.

У такому випадку інформація надається відповідальному структурному підрозділу не пізніше п'яти робочих днів до закінчення терміну виконання.

4. У разі потреби, якщо лист підписується Міністром культури та інформаційної політики України (в листі порушуються важливі та принципові питання) лист-відповідь візується керівниками заінтересованих структурних підрозділів, державним секретарем, першим заступником Міністра чи заступниками Міністра відповідно до розподілу обов'язків.

5. Право підпису листів-відповідей інформаційного характеру, які не пов'язані із здійсненням Міністром культури та інформаційної політики України політичних функцій та містять інформацію щодо роз'яснення порядку застосування норм законодавства, надається керівникам самостійних структурних підрозділів МКІП.

6. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян здійснюється автоматично СЕД після проставлення електронного підпису керівництвом МКІП.

7. На листах-відповідях реєстраційний індекс проставляється шляхом нанесення штрих коду та дати.

Реєстраційний індекс листа-відповіді складається з порядкового номера, вхідного реєстраційного номера звернення, індексу структурного підрозділу та року реєстрації.

8. Відповідь за результатами розгляду звернення після підписання керівництвом МКІП надходить в СЕД до відповідального структурного підрозділу для подальшого відправлення заявнику.

9. Відправка заявникам на поштові адреси листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано.

10. Відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках МКІП. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша зазначаються власне ім'я та прізвище працівника, який створив документ (виконавця), і номер його службового телефону.

11. Якщо заявник зазначив у зверненні інформацію про надсилання йому відповіді на поштову адресу, відповідь на звернення після підпису керівництвом МКІП в СЕД роздруковується, завіряється та надсилається йому у паперовому вигляді на зазначену поштову адресу.

12. У разі коли заявнику за результатами розгляду звернення надається усна відповідь у телефонному режимі або на особистому прийомі, і заявник не вимагає письмової відповіді робиться відмітка у РКК. Таке звернення вважається вирішеним та знімається з контролю.

13. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому заявнику, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено.

14. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника у письмовій формі із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

15. У разі незгоди з прийнятим рішенням (відповіддю) громадянин має право оскаржити його відповідно до статті 16 Закону.

VIII. Контроль та моніторинг роботи зі зверненнями громадян

1. На контролі у МКІП перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Контроль за виконанням звернень громадян покладається на відповідальний структурний підрозділ.

3. У структурних підрозділах МКІП безпосередній контроль за своєчасним та якісним виконанням звернень здійснюється керівниками структурних підрозділів та особами, відповідальними за ведення діловодства за зверненнями громадян.

4. Облік громадян, яких особисто приймають посадові особи у структурних підрозділах МКІП, та контроль за дотриманням термінів їх розгляду здійснюється посадовою особою, на яку покладено обов'язки із ведення діловодства у відповідному структурному підрозділі МКІП.

5. Контроль завершується тільки після надання вичерпної відповіді, прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення, порушеного у зверненні питання.

6. Контроль здійснюється за допомогою системи моніторингу, інтегрованої в СЕВ на основі даних з реєстраційно-контрольної картки. Відповідна система забезпечує оперативний доступ до всієї інформації про стан виконання будь-якого звернення, щодо якого здійснюється моніторинг та методичний аналіз відповідних даних.

7. Звернення громадян знімаються з контролю відповідальним структурним підрозділом після присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям в СЕД в порядку, визначеному цією Інструкцією, заповнюються поля РКК «Дата зняття з контролю» та «Результат розгляду». Поле «Результат розгляду» заповнюється відповідно до вимог Класифікатора.

8. Відповідальний структурний підрозділ щомісяця складає і надсилає до структурних підрозділів МКІП 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.

9. Особи, відповідальні за ведення діловодства у структурних підрозділах МКІП, щокварталу до 10 числа наступного за звітним періодом місяця підготовлені аналітичні матеріали подають до відповідального структурного підрозділу для узагальнення.

10. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи зі зверненнями громадян щокварталу до 15 числа відповідальний структурний підрозділ доводить до відома державного секретаря та до вищих органів влади.

ІХ. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому 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.

2. Оригінали письмових звернень громадян, що надійшли до МКІП на поштову адресу або отримані під час особистого прийому громадян зберігаються у паперовому вигляді, формуються у справи та зберігаються у відповідальному структурному підрозділі.

Зверненням, що надійшли за допомогою засобів електронного зв'язку, забезпечується автоматизоване архівне зберігання згідно із номенклатурою ведення справ.

Формування справ здійснюється в СЕД в автоматизованому режимі.

3. Справи за зверненнями громадян після їх розгляду, з усіма додатками (висновки, доповідні записки та інші документи, які підтверджують виконання у повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян відповідно до резолюцій керівництва) повертаються відповідальному структурному підрозділу для централізованого формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи за зверненнями громадян у виконавців забороняється.

4. Справи за зверненнями громадян розміщуються у хронологічному або алфавітному порядку.

Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів.

Обкладинка справи оформлюється за встановленою формою, наведеною у додатку 6 до цієї Інструкції.

5. Сформовані справи за зверненнями громадян зберігаються для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного Зведеною номенклатурою справ МКІП.

6. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян здійснюється їх передача, особі, відповідальній за ведення архівної справи у МКІП.

7. Після закінчення встановлених строків зберігання, документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню.

Начальник управління документообігу
та контролю

Жанна ДЕРЕВ'ЯНЧУК

Додаток 1
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 6 розділу II)

Форма
для подання електронних звернень громадян до Міністерства культури та
інформаційної політики України

Електронне звернення	
Найменування та поштова адреса державного органу	
Адреса електронної пошти 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>
Адреса електронної пошти або інші засоби зв'язку (контактний номер телефону)	<i>(Вказати e-mail, номер телефону тощо)</i>
Категорія	<i>(Герої, ветерани війни та праці, учасники бойових дій, інваліди війни, інваліди тощо)</i>
Соціальний стан	<i>(Пенсіонер, підприємець, державний службовець, робітник, селянин, учень, студент, безробітний тощо)</i>
Зміст звернення	<i>(Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)</i>
Дата подання електронного звернення	

Додаток 2
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 8 розділу II)



**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**

**Акт
про повернення документів**

" ___ " _____ 20__ року № _____

м. Київ

Цей акт складено

_____ (посада, ініціали, прізвище посадової особи Міністерства культури та інформаційної політики України)

у присутності

_____ (посада, ініціали, прізвище посадової особи Міністерства культури та інформаційної політики України)

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

_____, виявлено звернення, яке _____
(найменування установи) (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 3
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 14 розділу II)

Реєстраційний штамп

**Міністерство культури та інформаційної
політики України**

Вх. № _____

« ____ » _____ 20__ р.

Додаток 4
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 3 розділу III)

Реєстраційно-контрольна картка

реєстраційно-контрольна карта		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:		Адреса електронної пошти:		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 Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 8 розділу VIII)

**Перелік
звернень громадян щодо яких відсутня інформація про виконання
(період)**

(найменування структурного підрозділу Міністерства культури та інформаційної політики України)

№ 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 виконавцем у структурному підрозділі.

(посада)

(підпис)

(Власне ім'я та ПРИЗВИЩЕ)

Додаток 6
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 4 розділу IX)

**Обкладинка
для пропозиції, заяви чи скарги**

(найменування установи)
Пропозиція, заява, скарга

(підкреслити потрібне)

(Власне ім'я та Прізвище, місце проживання заявника)

**Інструкція
з діловодства за зверненнями громадян
у Міністерстві культури та інформаційної політики України**

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України.

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі — Закон), 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», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (далі — Класифікатор) 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 та з урахуванням Інструкції з діловодства у Міністерстві культури та інформаційної політики України, затвердженої наказом Міністерства культури та інформаційної політики України від 01 листопада 2022 року № 410.

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі.

4. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5. Діловодство за зверненнями громадян у МКІП ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на структурний підрозділ, до компетенції якого належить питання забезпечення роботи зі зверненнями громадян (далі — відповідальний структурний підрозділ).

6. Діловодство за зверненнями громадян здійснюється в електронній формі в системі електронного документообігу «ASKOD» (далі — СЕД).

Ведення обліку та контролю за виконанням звернень громадян в СЕД здійснюється у окремому модулі «Звернення громадян».



7. Основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян Міністром культури та інформаційної політики України, його заступниками та державним секретарем (далі — керівництво МКІП) визначені Порядком організації особистого прийому громадян у Міністерстві культури та інформаційної політики України, затвердженим наказом Міністерства культури та інформаційної політики України від 01 вересня 2020 року № 2075, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 22 жовтня 2020 року за № 1035/35318.

8. Положення цієї Інструкції не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільним 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. Звернення громадян про надання безоплатної правничої допомоги розглядаються в порядку, встановленому Законом України «Про безоплатну правничу допомогу».

10. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України».

11. Звернення громадян, надіслані до МКІП, як запити на публічну інформацію з посиланням на Закон України «Про доступ до публічної інформації», але не відповідають за змістом вимогам зазначеного Закону (роз'яснення, прохання тощо) розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» з встановленням відповідних термінів.

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

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

1. Усі звернення громадян, що надходять до МКІП, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється відповідальним структурним підрозділом у день їх надходження або перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

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

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та стислого змісту звернень громадян;

СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України

№ 456 від 31.08.2023

Сертифікат: 58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400

Підписувач: Карандеев Ростислав Володимирович

Дата підписання: 31.08.2023

Дійсний з 13.06.2022 0:00:00 по 12.06.2024 23:59:59



належності порушених питань до повноважень МКІП та попереднього визначення структурного підрозділу, до компетенції якого належать питання, порушені у зверненні;

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

звернень, що відповідно до статей 15, 16, 17 Закону мають розглядатися особисто Міністром культури та інформаційної політики України;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно (за його бажанням).

2. Усі звернення громадян, що надходять до МКІП, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

Якщо викладені у зверненні питання неможливо ідентифікувати як пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) чи скаргу, вони не належать до звернень громадян.

3. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону.

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

5. Звернення може бути подано як окремо особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

6. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначену телефонну «гарячу лінію» МКІП та фіксується відповідальною посадовою особою.

Письмове звернення надсилається на поштову адресу МКІП або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Звернення, що подаються в інтересах неповнолітніх, приймаються від їх законних представників.

Письмове звернення може бути передане через скриньку «Для вхідної кореспонденції», що розміщена на першому поверсі у приміщенні МКІП.

Кореспонденція із скриньки вилучається двічі протягом дня визначеними посадовими особами структурного підрозділу, відповідального за організацію та забезпечення документообігу МКІП.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі — СЕВ), завантажується з бази даних державної установи «Урядовий контактний центр» та за допомогою інших засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Електронне звернення приймається на визначену адресу електронної пошти МКІП або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, визначеної у додатку 1 до цієї Інструкції, що розміщена на офіційному вебсайті МКІП.



Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу електронної пошти МКІП або дата відправлення заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на визначену адресу електронної пошти в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Електронне звернення повинно містити адресу електронної пошти та поштову адресу заявника для надсилання йому відповіді або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів після завершення строку збору підписів на її підтримку, розглядається як звернення громадян відповідно до Закону.

7. Звернення громадян повинні відповідати вимогам статті 5 Закону. У зверненні мають зазначатися прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання заявника, мають викладатися суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

8. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини сьомої статті 5 Закону, повертається заявнику із відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження за умови наявності поштової адреси чи адреси електронної пошти або відомостей про інші засоби зв'язку з ним, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

В таких випадках складається акт про повернення звернення заявнику, за формою, визначеною у додатку 2 до цієї Інструкції, у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається у відповідальному структурному підрозділі.

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

10. Не підлягають розгляду та вирішенню:

звернення, які містять ненормативну лексику, образи або заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі. При прийнятті такого звернення на телефонну «гарячу лінію», посадова особа, що приймає таке звернення має право припинити спілкування із заявником;

повторні звернення від одного й того ж самого громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство (анонімні звернення).

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівництвом МКІП або особою, уповноваженою Міністром культури та інформаційної політики України здійснювати розгляд звернень громадян.

СЕРТИФІКАТ Міністерства культури та інформаційної політики України
№ 456 від 31.08.2023

Сертифікат: [58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400](#)

Підписувач: [Карандеев Ростислав Володимирович](#)

Дата підписання: [31.08.2023](#)

Дійсний з [13.06.2022 0:00:00](#) по [12.06.2024 23:59:59](#)



Рішення про припинення повторних звернень від одного й того ж самого громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, приймається на підставі службової записки головного виконавця або відповідального структурного підрозділу.

Про прийнятті рішення повідомляється особі, яка подала звернення.

11. Звернення громадян, які надходять до МКІП після 17:00 години, реєструються наступним днем.

12. Конверт, у якому було надіслано звернення, а також адресні ярлики рекомендованих листів зберігається разом із зверненнями.

13. Звернення, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр», розглядаються та реєструються відповідно до вимог цієї Інструкції.

14. На вимогу заявника, який подав звернення до МКІП на першому аркуші копії звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження (прийняття) та вхідного номера звернення (додаток 3). Така копія повертається заявнику із зазначенням слова «копія».

III. Порядок реєстрації звернень громадян

1. Усі звернення громадян, що надходять до МКІП, приймаються та реєструються централізовано відповідальним структурним підрозділом у день їх надходження.

2. Звернення громадян, подані під час особистого прийому, передаються до відповідального структурного підрозділу для реєстрації відповідно до вимог цієї Інструкції

При реєстрації таких звернень у полі реєстраційно-контрольної картки «Форма надходження» вибирається відмітка «На особистому прийомі».

3. Реєстрація звернень громадян в СЕД забезпечує формування банку реєстраційних даних звернень громадян та відповідних документів, а також здійснення їх обліку.

Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка (далі — РКК) (додаток 4), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення та є внутрішнім документом, що використовується виключно МКІП.

РКК створюється відповідальним структурним підрозділом шляхом заповнення таких реквізитів: дата надходження звернення, прізвище, ім'я, по батькові (при наявності) заявника, звідки одержано звернення, місце проживання, місце роботи, соціальний стан, категорія заявника, вид звернення (заява, скарга, пропозиція), короткий зміст (порушені питання), визначається термін виконання, встановлюється контроль резолюція (зміст і дата, виконавець, термін виконання),

№ 456 від 31.08.2023

Сертифікат: 58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400

Підписувач: Карандеев Ростислав Володимирович

Дата підписання: 31.08.2023

Дійсний з 13.06.2022 0:00:00 по 12.06.2024 23:59:59

зазначаються прийняті рішення, дата та номер листа-відповіді, дата зняття з контролю, номер тому та справи за номенклатурою.

Поля реєстраційної-контрольної картки «Форма надходження», «Кратність», «Вид», «Стать», «За суб'єктом», «Тип», «Категорія», «Соціальний стан», «Результат розгляду» та «Питання» заповнюються відповідно до Класифікатора.

Поле «Файл» заповнюється шляхом приєднання файлу у форматі Word, Excel, PDF тощо.

Приєднання файлів звернень громадян, отриманих у паперовому вигляді (надісланих поштою, поданих громадянами під час особистого прийому), відбувається шляхом безпосереднього сканування.

Кожному зверненню встановлюється відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

4. Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити позначку «КО» (із зазначенням прізвища першого заявника). У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу має містити позначку «Б/П»;

друга частина — порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення заявника та рік реєстрації.

За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

5. Звернення одного й того ж самого заявника з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до МКІП (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

6. Усні звернення громадян, отримані за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонні «гарячі лінії» МКІП, та звернення громадян, що надійшли під час особистого прийому громадян, реєструються в СЕД у тому ж порядку, що й письмові.

7. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційної форми в СЕД зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

8. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян готуються проекти електронних резолюцій до звернень громадян, які відправляються на розгляд керівництва МКІП для підписання.

Проект електронної резолюції має містити посади керівників структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, викладені у зверненні, зміст завдання та термін виконання.

9. Після реєстрації в СЕД на всіх зверненнях громадян, що надійшли до МКІП у паперовому вигляді, проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення



СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України
№ 458 від 31.08.2023

Сертифікат: 58E2D9E7F900307B04000008C6630006B72A400

Підписувач: Карандеев Ростислав Володимирович

Дата підписання: 31.08.2023

Дійсний з 13.06.2022 0:00:00 по 12.06.2024 23:59:59

штрих-коду або QR-коду із зазначенням найменування МКІП, реєстраційного номера та дати у нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа.

IV. Розгляд письмових звернень громадян

1. Всі звернення громадян розглядаються керівництвом МКІП відповідно до розподілу обов'язків або особами, уповноваженими дорученням Міністра культури та інформаційної політики України.

2. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги від категорій громадян, зазначених у частині другій статті 14, частині другій статті 15, частині другій статті 16 Закону розглядаються особисто Міністром культури та інформаційної політики України.

3. Особи, які визначені у резолюції керівництва, керівники структурних підрозділів та безпосередньо виконавці забезпечують своєчасний, якісний і повний розгляд звернення та виконання рішень, які приймаються за пропозиціями, заявами і скаргами громадян.

4. Опрацювання звернень громадян згідно із резолюцією спрямовується керівникам структурних підрозділів МКІП для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаргитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

Керівники відповідальних структурних підрозділів призначають виконавців кожного звернення безпосередньо у підпорядкованому структурному підрозділі відповідно до їх компетенцій, яких СЕД повідомляє про те, що їх додано до виконавців, а також про терміни виконання.

В резолюції обов'язково зазначається власне ім'я та прізвище особи, яка накладає резолюцію, власне ім'я та прізвище головного виконавця та у разі необхідності, співвиконавців, зміст резолюції, строк виконання, дата накладення резолюції, підпис посадової особи.

5. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в документі не обумовлено інше.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, забезпечує підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

6. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається головному виконавцю не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

7. У разі направлення звернення посадовій особі, до компетенції якої не належить вирішення зазначених у зверненні питань, в СЕД здійснюється заміна



головного виконавця або зміни у складі співвиконавців, визначених у резолюції за погодженням з автором резолюції на підставі доповідних записок керівників структурних підрозділів з відповідними пропозиціями на ім'я автора резолюції протягом перших трьох днів з дня отримання документа.

8. Посадова особа структурного підрозділу МКІП, відповідальна за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або відсутності з інших поважних причин зобов'язана через особу, відповідальну за ведення діловодства у структурному підрозділі МКІП, передати іншій посадовій особі за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

9. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян, та з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

V. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

2. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у 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 громадян розглядаються у строк 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.

Якщо для вирішення порушених заявниками питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий об'єм інформації, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва МКІП на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

Повідомлення про продовження строку розгляду звернення направляється заявникові не пізніше одного дня до дня закінчення раніше визначеного строку із зазначенням причин.

Звернення громадян без зазначення строку виконання повинні бути виконані не пізніше, як за тридцять календарних днів, а звернення з позначкою «Невідкладно» протягом трьох робочих днів, «Терміново» — протягом семи робочих днів від дати надходження документу.

При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4. Якщо порушені у зверненні питання не належать до компетенції МКІП,

СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України
Відповідно до статті 7 Закону у п'ятиденний строк звернення надсилається за № 456 від 31.08.2023

Сертифікат: 58E2D9E7F900307B04000008C6630006B72A400

Підписувач: Карандеев Ростислав Володимирович

Дата підписання: 31.08.2023

Дійсний з 13.06.2022 0:00:00 по 12.06.2024 23:59:59



належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується заявник, який подавав звернення.

5. У разі якщо звернення громадян не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, звернення у п'ятиденний строк повертається заявнику із відповідними роз'ясненнями.

6. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

7. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

8. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги вважаються виконаними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито необхідних заходів для їх вирішення і заявникам надано ґрунтовні та вичерпні відповіді відповідно до законодавства.

VI. Розгляд звернень громадян, що надійшли від урядової «гарячої лінії»

1. Звернення громадян, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» (далі — УКЦ), розглядаються та реєструються відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», та вимог цієї Інструкції.

2. З метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, що надійшли від УКЦ, визначається посадова особа на рівні заступника Міністра, який координує взаємодію УКЦ та посадова особа відповідального структурного підрозділу МКІП, яка безпосередньо відповідає за взаємодію з УКЦ, прийняття та попередній розгляд звернень, що надійшли від УКЦ.

Відомості щодо визначених посадових осіб, їх контактні телефони та адреси електронної пошти подаються до УКЦ для надання індивідуального коду доступу до Єдиної електронної бази даних звернень.

3. Прийняття, попередній розгляд та реєстрація звернень громадян, які надійшли до МКІП від УКЦ, здійснюється відповідальним структурним підрозділом.



4. Після попереднього розгляду звернень громадян та прийняття з Єдиної електронної бази даних звернень, звернення реєструється в СЕД у окремому модулі «Звернення громадян».

Інформація щодо прийняття звернення вноситься до Єдиної електронної бази даних звернень не пізніше двох робочих днів з дня надходження звернення.

5. МКІП отримує звернення громадян з Єдиної електронної бази даних звернень у вигляді електронної реєстраційної картки, зміст якої визначено пунктом 3 Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

6. Звернення громадян, отримані від УКЦ розглядаються у строки, визначені статтею 20 Закону.

У разі, якщо звернення не розглянуто у п'ятнадцятиденний строк і прийнято рішення про продовження строку його розгляду, відповідна інформація вноситься до Єдиної електронної бази даних звернень.

7. Про результати розгляду звернень заявники інформуються у письмовій формі на зазначену поштову адресу або адресу електронної пошти.

8. Інформація про результати розгляду звернень, що надійшли від УКЦ разом з електронною копією документа, яким поінформовано заявника, посадовою особою відповідального структурного підрозділу вноситься до Єдиної електронної бази даних звернень.

9. Відповідальний структурний підрозділ щомісячно аналізує стан розгляду звернень громадян, що надходять від УКЦ і доповідає посадовій особі, яка координує взаємодію з УКЦ.

VII. Підготовка листів-відповідей та присвоєння реєстраційного індексу

1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства у Міністерстві культури та інформаційної політики України, затвердженої наказом Міністерства культури та інформаційної політики України від 01 листопада 2022 року № 410 «Про затвердження Інструкції з діловодства у Міністерстві культури та інформаційної політики України».

2. У разі якщо звернення розглядалося посадовими особами декількох структурних підрозділів МКІП, заявникові надсилається лише один лист-відповідь.



3. Проект узагальненої відповіді готується головним виконавцем в СЕД, погоджується з іншими співвиконавцями і керівниками структурних підрозділів та передається на підпис керівництву МКІП.

Якщо у резолюції керівництва МКІП визначено декількох виконавців звернення, але не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь готує відповідальний структурний підрозділ.

У такому випадку інформація надається відповідальному структурному підрозділу не пізніше п'яти робочих днів до закінчення терміну виконання.

4. У разі потреби, якщо лист підписується Міністром культури та інформаційної політики України (в листі порушуються важливі та принципові питання) лист-відповідь візується керівниками заінтересованих структурних підрозділів, державним секретарем, першим заступником Міністра чи заступниками Міністра відповідно до розподілу обов'язків.

5. Право підпису листів-відповідей інформаційного характеру, які не пов'язані із здійсненням Міністром культури та інформаційної політики України політичних функцій та містять інформацію щодо роз'яснення порядку застосування норм законодавства, надається керівникам самостійних структурних підрозділів МКІП.

6. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян здійснюється автоматично СЕД після проставлення електронного підпису керівництвом МКІП.

7. На листах-відповідях реєстраційний індекс проставляється шляхом нанесення штрих коду та дати.

Реєстраційний індекс листа-відповіді складається з порядкового номера, вхідного реєстраційного номера звернення, індексу структурного підрозділу та року реєстрації.

8. Відповідь за результатами розгляду звернення після підписання керівництвом МКІП надходить в СЕД до відповідального структурного підрозділу для подальшого відправлення заявнику.

9. Відправка заявникам на поштові адреси листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано.

10. Відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках МКІП. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому куті останнього аркуша зазначаються власне ім'я та прізвище працівника, який створив документ (виконавця), і номер його службового телефону.

11. Якщо заявник зазначив у зверненні інформацію про надсилання йому відповіді на поштову адресу, відповідь на звернення після підпису керівництвом МКІП в СЕД роздруковується, завіряється та надсилається йому у паперовому вигляді на зазначену поштову адресу.



№ 456 від 31.08.2023

Сертифікат: [58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400](#)

Підписувач: [Карандеев Ростислав Володимирович](#)

Дата підписання: [31.08.2023](#)

Дійсний з [13.06.2022 0:00:00](#) по [12.06.2024 23:59:59](#)

12. У разі коли заявнику за результатами розгляду звернення надається усна відповідь у телефонному режимі або на особистому прийомі, і заявник не вимагає письмової відповіді робиться відмітка у РКК. Таке звернення вважається вирішеним та знімається з контролю.

13. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому заявнику, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено.

14. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника у письмовій формі із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

15. У разі незгоди з прийнятим рішенням (відповіддю) громадянин має право оскаржити його відповідно до статті 16 Закону.

VIII. Контроль та моніторинг роботи зі зверненнями громадян

1. На контролі у МКІП перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Контроль за виконанням звернень громадян покладається на відповідальний структурний підрозділ.

3. У структурних підрозділах МКІП безпосередній контроль за своєчасним та якісним виконанням звернень здійснюється керівниками структурних підрозділів та особами, відповідальними за ведення діловодства за зверненнями громадян.

4. Облік громадян, яких особисто приймають посадові особи у структурних підрозділах МКІП, та контроль за дотриманням термінів їх розгляду здійснюється посадовою особою, на яку покладено обов'язки із ведення діловодства у відповідному структурному підрозділі МКІП.

5. Контроль завершується тільки після надання вичерпної відповіді, прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення, порушеного у зверненні питання.

6. Контроль здійснюється за допомогою системи моніторингу, інтегрованої в СЕВ на основі даних з реєстраційно-контрольної картки. Відповідна система забезпечує оперативний доступ до всієї інформації про стан виконання будь-якого звернення, щодо якого здійснюється моніторинг та методичний аналіз відповідних даних.

7. Звернення громадян знімаються з контролю відповідальним структурним підрозділом після присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям в СЕД в порядку, визначеному цією Інструкцією, заповнюються поля РКК «Дата зняття з контролю» та «Результат розгляду». Поле «Результат розгляду» заповнюється відповідно до вимог Класифікатора.



8. Відповідальний структурний підрозділ щомісяця складає і надсилає до структурних підрозділів МКІП 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.

9. Особи, відповідальні за ведення діловодства у структурних підрозділах МКІП, щокварталу до 10 числа наступного за звітним періодом місяця підготовлені аналітичні матеріали подають до відповідального структурного підрозділу для узагальнення.

10. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи зі зверненнями громадян щокварталу до 15 числа відповідальний структурний підрозділ доводить до відома державного секретаря та до вищих органів влади.

ІХ. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому 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.

2. Оригінали письмових звернень громадян, що надійшли до МКІП на поштову адресу або отримані під час особистого прийому громадян зберігаються у паперовому вигляді, формуються у справи та зберігаються у відповідальному структурному підрозділі.

Зверненням, що надійшли за допомогою засобів електронного зв'язку, забезпечується автоматизоване архівне зберігання згідно із номенклатурою ведення справ.

Формування справ здійснюється в СЕД в автоматизованому режимі.

3. Справи за зверненнями громадян після їх розгляду, з усіма додатками (висновки, доповідні записки та інші документи, які підтверджують виконання у повному обсязі завдань про розгляд звернень громадян відповідно до резолюцій керівництва) повертаються відповідальному структурному підрозділу для централізованого формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи за зверненнями громадян у виконавців забороняється.

4. Справи за зверненнями громадян розміщуються у хронологічному або алфавітному порядку.

Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів.

СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України

№ 436 від 31.08.2023

Сертифікат: 58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400

Підписувач: Карандеев Ростислав Володимирович

Дата підписання: 31.08.2023

Дійсний з 13.06.2022 0:00:00 по 12.06.2024 23:59:59



Обкладинка справи оформлюється за встановленою формою, наведеною у додатку 6 до цієї Інструкції.

5. Сформовані справи за зверненнями громадян зберігаються для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного Зведеною номенклатурою справ МКІП.

6. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян здійснюється їх передача, особі, відповідальній за ведення архівної справи у МКІП.

7. Після закінчення встановлених строків зберігання, документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню.

Начальник управління документообігу
та контролю

Жанна ДЕРЕВ'ЯНЧУК



Додаток 1
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 6 розділу II)

Форма
для подання електронних звернень громадян до Міністерства культури та
інформаційної політики України

Електронне звернення	
Найменування та поштова адреса державного органу	
Адреса електронної пошти 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>
Адреса електронної пошти або інші засоби зв'язку (контактний номер телефону)	<i>(Вказати e-mail, номер телефону тощо)</i>
Категорія	<i>(Герої, ветерани війни та праці, учасники бойових дій, інваліди війни, інваліди тощо)</i>
Соціальний стан	<i>(Пенсіонер, підприємець, державний службовець, робітник, селянин, учень, студент, безробітний тощо)</i>
Зміст звернення	<i>(Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)</i>
Дата подання електронного звернення	



Додаток 2
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 8 розділу II)



**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**

**Акт
про повернення документів**

" ___ " _____ 20__ року № _____

м. Київ

Цей акт складено

_____ (посада, ініціали, прізвище посадової особи Міністерства культури та інформаційної політики України)

у присутності

_____ (посада, ініціали, прізвище посадової особи Міністерства культури та інформаційної політики України)

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

_____, виявлено звернення, яке _____
(найменування установи) (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 3
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 14 розділу II)

Реєстраційний штамп

Міністерство культури та інформаційної
політики України

Вх. № _____
« ____ » _____ 20__ р.



СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України
№ 456 від 31.08.2023
Сертифікат: [58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400](#)
Підписувач: [Карандеев Ростислав Володимирович](#)
Дата підписання: [31.08.2023](#)
Дійсний з [13.06.2022 0:00:00](#) по [12.06.2024 23:59:59](#)

Додаток 4
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 3 розділу III)

Реєстраційно-контрольна картка

реєстраційно-контрольна карта		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:	Адреса електронної пошти:		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:			



СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України
№ 456 від 31.08.2023
Сертифікат: [58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400](#)
Підписувач: [Карандеев Ростислав Володимирович](#)
Дата підписання: [31.08.2023](#)
Дійсний з [13.06.2022 0:00:00](#) по [12.06.2024 23:59:59](#)

Додаток 5
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 8 розділу VIII)

**Перелік
звернень громадян щодо яких відсутня інформація про виконання
(період)**

(найменування структурного підрозділу Міністерства культури та інформаційної політики України)

№ 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 виконавцем у структурному підрозділі.

_____ (посада)

_____ (підпис)

_____ (Власне ім'я та ПРИЗВИЩЕ)



Додаток 6
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Міністерстві
культури та інформаційної політики
України
(пункт 4 розділу IX)

**Обкладинка
для пропозиції, заяви чи скарги**

(найменування установи)
Пропозиція, заява, скарга

(підкреслити потрібне)

(Власне ім'я та Прізвище, місце проживання заявника)



СЕД АСКОД Міністерство культури та інформаційної політики України
№ 456 від 31.08.2023
Сертифікат: [58E2D9E7F900307B040000008C6630006B72A400](#)
Підписувач: [Карандеев Ростислав Володимирович](#)
Дата підписання: [31.08.2023](#)
Дійсний з [13.06.2022 0:00:00](#) по [12.06.2024 23:59:59](#)