



**МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ГРОМАД, ТЕРИТОРІЙ ТА
ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ**

НАКАЗ

20.06.2023

м. Київ

№ 514

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
16 серпня 2023 р. за № 1410/40466

**Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Міністерстві
розвитку громад, територій та інфраструктури України**

Відповідно до статті 40 Конституції України та на підставі 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», 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» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», пункту 8 Положення про Міністерство розвитку громад, територій та інфраструктури України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 червня 2015 року № 460 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 17 грудня 2022 року № 1400), інших нормативно-правових актів, що врегульовують порядок розгляду звернень громадян,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян у Міністерстві розвитку громад, територій та інфраструктури України, що додається.

2. Визнати такими, що втратив чинність, наказ Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від 27 червня 2019 року № 145 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Міністерстві розвитку громад та територій України», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23 липня 2019 року за № 811/33782.

3. Управлінню документального забезпечення забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому законодавством порядку.

4. Сектору зовнішніх комунікацій забезпечити розміщення цього наказу на офіційному вебсайті Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України.

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

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на державного секретаря.

Виконувач обов'язків Міністра

Василь ШКУРАКОВ

ПОГОДЖЕНО:

**Керівник Секретаріату
Спільного представницького
органу сторони роботодавців
на національному рівні**

Руслан ІЛЛІЧОВ

**Голова СПО
об'єднань профспілок**

Григорій ОСОВИЙ

**Уповноважений Верховної
Ради України з прав людини**

Дмитро ЛУБІНЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства розвитку громад,
територій та інфраструктури України
20 червня 2023 року № 514

**Порядок
розгляду звернень громадян у Міністерстві розвитку громад, територій та
інфраструктури України**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру прийняття, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду та ведення діловодства за зверненнями громадян у Мінінфраструктури.

2. Здійснення визначених законодавством повноважень Мінінфраструктури 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 в подальшому таким порушенням.

3. Відповідальним за організацію роботи зі зверненнями громадян у Мінінфраструктури є державний секретар Мінінфраструктури.

Організація діловодства за зверненнями громадян у Мінінфраструктури покладається на підрозділ, до обов'язків якого віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі - відділ), який забезпечує:

організацію діловодства за зверненнями громадян, що надходять до Мінінфраструктури;

подання Секретаріату Кабінету Міністрів України інформації про роботу зі зверненнями громадян протягом відповідного періоду;

організацію в установленому порядку взаємодії з державною установою «Урядовий контактний центр»;

функціонування телефонної «гарячої лінії» Мінінфраструктури із залученням визначених працівників відповідних структурних підрозділів;

контроль за дотриманням строків розгляду звернень;

надання роз'яснень у межах повноважень;

надання методичної допомоги структурним підрозділам Мінінфраструктури з питань звернень громадян.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян покладається на керівників самостійних структурних підрозділів Мінінфраструктури, яким доручено розгляд таких звернень.

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

5. Відповідно до статті 4 Закону до рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності Мінінфраструктури, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина певні обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

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

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

8. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства відповідно до 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 (далі - Інструкція), і покладається на відділ.

II. Організація роботи зі зверненнями громадян

1. Робота зі зверненнями громадян містить такі складові елементи:

- 1) прийняття, реєстрація і попередній розгляд звернень громадян;
- 2) підготовка та надання відповіді;
- 3) контроль за станом роботи зі зверненнями громадян та надання вчасних відповідей їх авторам;
- 4) узагальнення та аналіз звернень громадян;
- 5) використання результатів аналізу для прийняття управлінських рішень.

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

3. За ознакою надходження звернення визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими.

Первинні – це звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулися) до Мінінфраструктури;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася (звернулися) до Мінінфраструктури, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася (звернулися) до Мінінфраструктури, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні – це звернення, у яких:

викладається звернення від тієї самої окремої особи (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 окремої особи (групи осіб);

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

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

викладається звернення від тієї самої окремої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається Мінінфраструктури в установленому законодавством порядку.

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

Неодноразові – це звернення особи (групи осіб), які надійшли до Мінінфраструктури 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.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином за допомогою засобів телефонного зв'язку через "гарячу лінію" та записаним (зарєєстрованим) посадовою особою або на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Усні звернення, отримані під час проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України реєструються через Систему електронного документообігу (далі - СЕД) Мінінфраструктури відповідно до Закону.

Електронні звернення надсилаються на визначені офіційні адреси електронної пошти Мінінфраструктури або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Мінінфраструктури.

5. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа відповідно до вимог Закону України "Про електронні довірчі послуги", під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Мінінфраструктури або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочі день та час, а також у вихідні та святкові дні, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

Інформація про електронні поштові адреси, на які громадяни можуть направляти свої звернення, розміщується на офіційному вебсайті Мінінфраструктури.

Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, визнаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

6. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться відділом 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 Мінінфраструктури;
- звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
- наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень;
- строків виконання звернень;

звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто Міністром; звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

На етапі попереднього опрацювання звернень громадян здійснюється відбір звернень, що не підлягають реєстрації відділом із роботи зі зверненнями громадян.

7. Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюється у день надходження засобами СЕД одночасно з попереднім опрацюванням.

8. Під час реєстрації звернень громадян у СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

До реєстраційно-контрольної картки вносяться обов'язкові реквізити: реєстраційний індекс звернення; вид; ознака надходження; тип документа; індекс документа за тематичним переліком питань; короткий зміст звернення; строк виконання; форма надходження за суб'єктом (індивідуальне, колективне, анонімне); категорія автора звернення; соціальний стан автора звернення; кореспондент, підписувач документа, місце проживання кореспондента; вихідні номер та дата; посилання на вже зареєстровані звернення; структурний підрозділ, відповідальний за розгляд звернення із зазначенням його індексу, прізвища, власного імені керівника; відповідальний виконавець (згідно з резолюцією) із зазначенням його прізвища, власного імені; форма надходження; результат розгляду; індикатори стану виконання документа.

Допускається введення у реєстраційно-контрольну картку у СЕД інших реквізитів звернення, які не звужують та не змінюють застосування обов'язкових та додаткових реквізитів такого звернення.

9. Кожному зверненню громадянина присвоюється відповідний реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс звернень громадян формується відповідно до Інструкції.

10. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами СЕД встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими.

11. Розгляд повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України "Про запобігання корупції" здійснюється відповідно до цього Закону.

12. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через

десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

13. У разі пересилання органами державної влади до Мінінфраструктури одним супровідним листом декількох звернень громадян кожному зверненню присвоюється окремий реєстраційний індекс, а до матеріалів звернення додається копія супровідного листа відповідного органу державної влади.

III. Розгляд звернень

1. Звернення підлягають розгляду керівництвом Мінінфраструктури відповідно до розподілу повноважень.

2. Опрацювання звернень громадян самостійними структурними підрозділами Мінінфраструктури відповідно до резолюції спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку та супроводження прийняття рішення про усунення причин і умов, які автори зазначають у зверненнях, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки фактів, викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів.

Матеріали перевірки, здійсненої Мінінфраструктури за результатами розгляду звернення, третій особі не надаються, крім випадків, передбачених законодавством.

4. Якщо у зверненні окрім питань, що належать до компетенції Мінінфраструктури, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи органах місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

5. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

6. Звернення, що надійшли від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв України,

розглядаються Віце-прем'єр-міністром з відновлення України – Міністром особисто або особою, яка виконує його обов'язки.

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

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядають у першочерговому порядку.

7. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян підписує керівник або особа, яка виконує його обов'язки, до компетенції якого належить питання, порушене у зверненні.

Відповідь, надана за результатами розгляду звернення, повинна містити посилання у тексті на документ, на який надається відповідь. Відповідь наводиться у такій послідовності: назва виду документу, автор, дата та короткий зміст.

8. Повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, строки розгляду яких передбачено статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні зазначена першою або місце проживання якої вказане у зверненні.

10. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, вжито необхідних заходів для його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

11. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

12. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення розглядаються і вирішуються 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 в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництво Мінінфраструктури встановлює необхідний строк 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.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина строк розгляду може бути скорочено від встановленого статтею 20 Закону строку.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, неробочий день, останнім днем строку вважається перший після нього робочий день.

2. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути продовжено до 45 днів відповідним листом, направленим громадянину не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку розгляду звернення.

3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Мінінфраструктури, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів з дня надходження до Мінінфраструктури пересилається листом за підписом керівника самостійного структурного підрозділу за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Мінінфраструктури, воно в п'ятиденний строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

V. Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів

1. Опрацювання та надсилання вихідних документів поштою та на електронну адресу щодо звернень громадян здійснює відділ Мінінфраструктури відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності».

2. Вихідні документи у паперовій та електронній формах надсилаються громадянам на їх звернення з використанням засобів поштового зв'язку та/або засобами електронної пошти, якщо це вимагає громадянин.

Категорія поштового відправлення та вид надсилання (простими, рекомендованими листами) визначаються виконавцем документа (посадовою особою відповідного структурного підрозділу Мінінфраструктури).

3. Якщо відповідь громадянину надсилається з використанням засобів поштового зв'язку, створюється паперова копія електронного документу, яка завіряється печаткою служби діловодства Мінінфраструктури.

4. У разі надсилання документа громадянину на його звернення спочатку зазначається у давальному відмінку власне ім'я та прізвище, потім місце проживання 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:

Остапу Харченку
вул. Центральна, буд. 36/54, кв. 1, м. Київ, 01001
або
Остапу Харченку
har#\$ost@ukr.net

VI. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян

1. Відділом щокварталу (до 15 числа місяця) здійснюється узагальнення й аналіз звернень громадян з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення законодавства з цих питань, вивчення громадської думки та вдосконалення роботи.

2. Звернення після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті відділу, для централізованого формування справи, картотек, бази даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

3. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5 «Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

**Заступник начальника Управління -
начальник відділу аналізу
службової кореспонденції та
роботи зі зверненнями громадян
Управління документального
забезпечення**

Оксана БІДНОВА