|  |
| --- |
| https://zakonst.rada.gov.ua/images/gerb.gif |
| МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ |
| НАКАЗ |
| 16.11.2016  № 1339 |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 09 грудня 2016 р. за № 1595/29725 |

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній службі України з питань праці та її територіальних органах

Відповідно до [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008) „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” і [Положення про Державну службу України з питань праці](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/96-2015-%D0%BF#n9), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2015 року № 96 (із змінами), з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Державної служби України з питань праці та її територіальних органів, удосконалення організації розгляду питань, порушених у таких зверненнях, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити [Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній службі України з питань праці та її територіальних органах](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=55d8dcce1a&attid=0.1&permmsgid=msg-f:1640013980249198164&th=16c280069f6d8e54&view=att&disp=inline&saddbat=ANGjdJ-NJfa4N2nQTvn4ltCTEshAyDC-lJWwD4OGHtXexoF_cjSM9yOvk916FQW7eljkv0wKqCnqdCsHYU1iSKgevifXE7ksisu_dxafpR9qr4TZ1ds5V3DZqizfSzq4-W65SRc7fYkOT1ASGXR6miZkOFJHpBp47lLdnf0nc99jzBE73ry6WocqP3e21B1kYVpeAkfuLg9ueCal1a7kbizMdf9eeZHluNnf_zJGpfmkaidIt1RFM86E6pMewxg6BwlJLVk4GqRPxFienAe8iqFtIPCYiwj9Kj7RGoY__MzQpVUUIHhhL0mDc4R9WSsz683yhRTfk5fojfrXJdiMjtVekl-BJrgCz0sY1MKhEYgmz686FeDCAEE8VIwS9c_obFweQek4DhDKLRm2H9-l630VIKGfh5SFdWiZXlRb-JyEDoH88ZUiy9h7pZWGMkChH2s_iXP-htF8coVJEogDRTieERGbz8_qrkDC4fuW_E5-JmIdRrPOj2nUeBAOKg_t2MFDwtEr6WLtxKJNBrUwK4ghhKajhiaJWfrs5L7BoLYTFf0CjO0e_yO3SUHvDEWr_b3nLC7dfzvx72RchNwdQL7O7gW7h_AeQ9tkKo8JyRnf9QZfmR9UUx1UZ4JwGfdPLbtr0zkUeXqzu9KhmFCJSsNZ-ffMqVhYv74eFxFy2A#0.1_n14), що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, [наказ Міністерства соціальної політики України від 13 серпня 2012 року № 500](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1481-12) „Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державній інспекції України з питань праці”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 03 вересня 2012 року за № 1481/21793.

3. Управлінню звернень громадян та контролю виконання (Гацанюк С.П.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника Міністра Крентовську О.П.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Міністр | А. Рева |
|  | ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Міністерства соціальної політики України 16.11.2016  № 1339 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 09 грудня 2016 р. за № 1595/29725 |

ПОРЯДОК
розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній службі України з питань праці та її територіальних органах

І. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Державній службі України з питань праці (далі - Держпраці) та її територіальних органах.

2. Цей Порядок розроблено відповідно до [статті 40](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#n4291) Конституції України, Законів України [„Про звернення громадян”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) (далі - Закон), [„Про статус народного депутата України”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2790-12), [„Про статус депутатів місцевих рад”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008) „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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF) „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” (далі - Інструкція), від 24 вересня 2008 року [№ 858](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/858-2008-%D0%BF)„Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, від 24 червня 2009 року [№ 630](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF) „Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади” та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Громадяни України мають право звернутися до Держпраці та її територіальних органів відповідно до функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

4. Відповідно до [статті 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n23) Закону можуть бути оскаржені рішення, дії (бездіяльність) у сфері управлінської діяльності Держпраці та її територіальних органів, 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 будь-які обов’язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

5. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

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

7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на підрозділ (посадових осіб), до функціональних обов’язків якого (яких) віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі - підрозділ із роботи зі зверненнями громадян).

8. Положення цього Порядку не застосовуються:

під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України [„Про судоустрій і статус суддів”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1402-19), [„Про доступ до судових рішень”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3262-15), [„Про запобігання корупції”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18), [Кодексом адміністративного судочинства України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15);

у разі оскарження рішень Держпраці та її територіальних органів, порядок оскарження яких визначено [Кодексом України про адміністративні правопорушення](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10).

ІІ. Приймання, попереднє опрацювання та реєстрація звернень громадян

1. Звернення громадян, отримані підрозділом (посадовими особами), до функціональних обов’язків якого (яких) віднесено ведення загального діловодства (далі - підрозділ загального діловодства), та звернення громадян, отримані під час проведення особистого прийому підрозділом (посадовими особами), до функціональних обов’язків якого (яких) віднесено організацію особистого прийому громадян (далі - підрозділ з організації особистого прийому), у день надходження передаються до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для попереднього опрацювання та реєстрації у реєстраційно-контрольних картках ([додаток 1](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=55d8dcce1a&attid=0.1&permmsgid=msg-f:1640013980249198164&th=16c280069f6d8e54&view=att&disp=inline&saddbat=ANGjdJ-NJfa4N2nQTvn4ltCTEshAyDC-lJWwD4OGHtXexoF_cjSM9yOvk916FQW7eljkv0wKqCnqdCsHYU1iSKgevifXE7ksisu_dxafpR9qr4TZ1ds5V3DZqizfSzq4-W65SRc7fYkOT1ASGXR6miZkOFJHpBp47lLdnf0nc99jzBE73ry6WocqP3e21B1kYVpeAkfuLg9ueCal1a7kbizMdf9eeZHluNnf_zJGpfmkaidIt1RFM86E6pMewxg6BwlJLVk4GqRPxFienAe8iqFtIPCYiwj9Kj7RGoY__MzQpVUUIHhhL0mDc4R9WSsz683yhRTfk5fojfrXJdiMjtVekl-BJrgCz0sY1MKhEYgmz686FeDCAEE8VIwS9c_obFweQek4DhDKLRm2H9-l630VIKGfh5SFdWiZXlRb-JyEDoH88ZUiy9h7pZWGMkChH2s_iXP-htF8coVJEogDRTieERGbz8_qrkDC4fuW_E5-JmIdRrPOj2nUeBAOKg_t2MFDwtEr6WLtxKJNBrUwK4ghhKajhiaJWfrs5L7BoLYTFf0CjO0e_yO3SUHvDEWr_b3nLC7dfzvx72RchNwdQL7O7gW7h_AeQ9tkKo8JyRnf9QZfmR9UUx1UZ4JwGfdPLbtr0zkUeXqzu9KhmFCJSsNZ-ffMqVhYv74eFxFy2A#0.1_n172)), придатних для оброблення персональними комп’ютерами, або в журналах реєстрації звернень громадян ([додаток 2](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=55d8dcce1a&attid=0.1&permmsgid=msg-f:1640013980249198164&th=16c280069f6d8e54&view=att&disp=inline&saddbat=ANGjdJ-NJfa4N2nQTvn4ltCTEshAyDC-lJWwD4OGHtXexoF_cjSM9yOvk916FQW7eljkv0wKqCnqdCsHYU1iSKgevifXE7ksisu_dxafpR9qr4TZ1ds5V3DZqizfSzq4-W65SRc7fYkOT1ASGXR6miZkOFJHpBp47lLdnf0nc99jzBE73ry6WocqP3e21B1kYVpeAkfuLg9ueCal1a7kbizMdf9eeZHluNnf_zJGpfmkaidIt1RFM86E6pMewxg6BwlJLVk4GqRPxFienAe8iqFtIPCYiwj9Kj7RGoY__MzQpVUUIHhhL0mDc4R9WSsz683yhRTfk5fojfrXJdiMjtVekl-BJrgCz0sY1MKhEYgmz686FeDCAEE8VIwS9c_obFweQek4DhDKLRm2H9-l630VIKGfh5SFdWiZXlRb-JyEDoH88ZUiy9h7pZWGMkChH2s_iXP-htF8coVJEogDRTieERGbz8_qrkDC4fuW_E5-JmIdRrPOj2nUeBAOKg_t2MFDwtEr6WLtxKJNBrUwK4ghhKajhiaJWfrs5L7BoLYTFf0CjO0e_yO3SUHvDEWr_b3nLC7dfzvx72RchNwdQL7O7gW7h_AeQ9tkKo8JyRnf9QZfmR9UUx1UZ4JwGfdPLbtr0zkUeXqzu9KhmFCJSsNZ-ffMqVhYv74eFxFy2A#0.1_n174)). У Держпраці та її територіальних органах, де облік звернень здійснюється із застосуванням системи автоматизації документообігу (далі - Система), до реквізитів, передбачених реєстраційними картками, дозволяється вносити додаткові реквізити. При цьому мають зберігатися дані, передбачені реєстраційною карткою. Звернення, що надійшли у неробочий день, реєструються наступного після нього робочого дня.

Конверти, у яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян.

2. Усі звернення громадян, що надходять до Держпраці та її територіальних органів, підлягають обов’язковій класифікації за видами, установленими [статтею 3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n18) Закону, а саме:

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

2) заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених [Конституцією](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

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

3. За ознакою надходження звернення громадян поділяються на такі:

1) первинні - звернення, що надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які):

вперше звернулася(ися) до Держпраці та її територіального органу;

не вперше звернулася(ися) до Держпраці та її територіальних органів, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

не вперше звернулася(ися) до Держпраці та її територіальних органів, але попередні звернення з питання, порушеного у зверненні, визнавались анонімними;

2) повторні - звернення, що надійшли від тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі, у яких:

оскаржується рішення, прийняте у зв’язку з попереднім зверненням особи (групи осіб);

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

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

До повторних звернень належать також звернення від тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

3) дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою (групою осіб) різним адресатам та надіслані нею (ними) на розгляд за належністю до Держпраці та її територіальних органів;

4) неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до Держпраці та її територіальних органів з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;

5) масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою під час особистого прийому або за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії") чи письмовим (надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства (у тому числі під час особистого прийому)). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

5. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог [статті 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано особою (групою осіб) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інформацію про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

6. Звернення, оформлене без дотримання вимог [статті 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) Закону, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів з дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою [статті 7](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n40) Закону. Копія такого звернення та другий примірник роз’яснення залишаються у справі підрозділу із роботи зі зверненнями громадян.

7. Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв’язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Держпраці та її територіальних органів.

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

Розміщена на офіційному веб-сайті Держпраці електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв’язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, зазначення дати подання звернення.

8. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться підрозділом із роботи зі зверненнями громадян з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені [статтею 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень Держпраці та її територіальних органів;

звернень, які відповідно до [статті 8](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n45) Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, які відповідно до [Закону](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) мають розглядатися особисто Головою Держпраці та керівниками територіальних органів;

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

9. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян готуються проекти резолюцій до звернень громадян.

Проект резолюції має містити прізвище та ініціали особи, яка накладає резолюцію, прізвище та ініціали виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, строк виконання, дату накладення резолюції.

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

11. За результатами реєстрації конкретному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов’язкові частини:

перша частина - формується з початкової літери прізвища заявника. Для колективних листів, листів без підпису проставляється відповідно відмітка “КО”, “БП”;

друга частина - порядковий реєстраційний номер, що формується під час реєстрації звернення громадянина.

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

13. Документи, що мають ознаки звернення громадян, але за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення громадян, отримують реєстраційний індекс відповідно до правил ведення загального діловодства.

14. Найменування Держпраці та її територіального органу, що провів реєстрацію, реєстраційний індекс та дату реєстрації проставляють у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

15. На вимогу громадянина, який подав звернення до Держпраці та її територіального органу, на першому аркуші копії другого примірника звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа. Така копія повертається громадянинові.

16. Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог [Закону України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18) „Про запобігання корупції”). Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень. Оригінал або копія анонімного звернення разом із другим примірником роз’яснення підшиваються до справи.

17. Підрозділ із роботи зі зверненнями громадян після розгляду і накладення керівництвом Держпраці та її територіальних органів резолюції на звернення громадян передає оригінали документів для опрацювання головному виконавцю. Співвиконавці, визначені в резолюції, отримують доступ до копій документів через Систему або в інший спосіб. Факт передачі оригіналів документів фіксується засобами Системи або в інший спосіб, придатний для здійснення контролю за рухом документів.

18. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених [статтею 17](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n78) Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом Держпраці та її територіальних органів, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

19. Під час реєстрації звернень громадян засобами Системи 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.

20. Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців на рівні самостійних структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюються за погодженням автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов’язки, за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам самостійних структурних підрозділів. Зміну головного виконавця за наявності відповідного погодження проводить підрозділ із роботи зі зверненнями громадян шляхом внесення відповідних змін до Системи лише після його інформування про таку зміну.

21. У разі зміни функцій структурних підрозділів (у результаті зміни структури, утворення нових структурних підрозділів, у тому числі на базі існуючих структурних підрозділів) або передачі функцій від одного структурного підрозділу до іншого структурний підрозділ, в якому відбулися зміни, не пізніше тижневого строку з часу зміни (передачі) функцій проводить інвентаризацію звернень громадян, щодо яких розгляд не завершено, визначає з них ті, що після зміни (передачі) функцій не належатимуть до його компетенції, та передає їх відповідно до акта приймання-передавання на виконання іншому (іншим) структурному підрозділу (структурним підрозділам), до компетенції якого (яких) вони належать, при цьому з дати підписання акта приймання-передавання до закінчення дати виконання конкретного звернення повинно залишатись не менше десяти робочих днів.

Один примірник акта приймання-передавання документів щодо звернень громадян надається до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для внесення відповідних змін до реєстраційно-контрольних карток.

ІІІ. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян підлягають розгляду керівництвом Держпраці та її територіальних органів відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до [абзацу третього](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2790-12#n312) пункту 13 частини першої статті 24 Закону України „Про статус народного депутата України” або направлені депутатом місцевої ради відповідно до [частини другої](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15) статті 12 Закону України „Про статус депутатів місцевих рад”, розглядаються Держпраці та її територіальними органами відповідно до [Закону](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80).

2. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Держпраці та її територіальними органами відповідно до резолюції спрямовується на об’єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку та супроводження прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз’яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів, якщо це не суперечить вимогам чинного законодавства України.

4. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Держпраці та її територіальних органів, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, при наданні відповіді на звернення роз’яснюється порядок вирішення таких питань.

5. Не допускається розголошення одержаних зі 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 ущемляє права й законні інтереси громадян, які не стосуються звернення.

6. 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 місце роботи.

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

7. У разі отримання повторного звернення керівництво Держпраці та її територіальних органів вивчає причини, що призвели до його подання. Якщо повторне звернення подано через порушення установленого [Законом](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) порядку розгляду звернення, посадові особи, які допустили такі порушення, повинні бути притягнуті до відповідальності згідно з чинним законодавством.

8. Заяви та скарги інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня”, розглядаються Головою Держпраці та керівниками її територіальних органів особисто.

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

10. Початком розгляду звернення вважається день його реєстрації в Держпраці та її територіальних органах, закінченням - день реєстрації вихідної кореспонденції або відповіді заявнику.

11. Скарга на рішення територіальних органів Держпраці, що оскаржується, може бути подана до Держпраці протягом одного року з дати прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, Держпраці не розглядаються. Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівництвом Держпраці, що розглядає скаргу, на підставі відповідного клопотання заявника.

12. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на [Закон](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) і викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

13. Держпраці та її територіальні органи зобов’язані повідомити народного депутата України або депутата місцевої ради, який надіслав звернення громадянина, про результати розгляду такого звернення.

ІV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

3. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва Держпраці та її територіальних органів на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це особи, яка подала звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

Про продовження строку виконання звернень головний виконавець невідкладно інформує підрозділ із роботи зі зверненнями громадян, який на підставі відповідного рішення керівництва Держпраці та її територіальних органів вносить зміни до реєстраційно-контрольної картки звернення.

4. Строк розгляду звернень громадян, переданих Держпраці до її територіального органу для перевірки, прийняття рішення та надання відповідей, обчислюється з дати їх реєстрації підрозділом із роботи зі зверненнями громадян.

5. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

6. Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до [абзацу третього](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2790-12#n312) пункту 13 частини першої статті 24 Закону України „Про статус народного депутата України” або направлені депутатом місцевої ради відповідно до [частини другої](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15) статті 12 Закону України „Про статус депутатів місцевих рад”, відповідають строкам, встановленим цими законами.

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до [статті 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) Закону, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніш як через десять днів з дня його надходження.

8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Держпраці та її територіальних органів, відповідно до [статті 7](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n40) Закону таке звернення в строк не більше п’яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Держпраці та її територіальними органами, таке звернення в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз’ясненнями.

9. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до [статті 8](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n45) Закону надсилається у строк, визначений [статтею 20](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n106) Закону.

V. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ:

1) відповідальним за належне оформлення справ, своєчасну передачу до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян копій матеріалів щодо розгляду звернень громадян та їх оригіналів є керівник структурного підрозділу Держпраці та її територіального органу, що визначений головним виконавцем.

Контроль за правильністю оформлення, за додаванням документів до справ, зберіганням матеріалів звернень громадян, їх комплектністю покладається на підрозділ із роботи зі зверненнями громадян;

2) до завершення розгляду звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду зберігаються у структурному підрозділі Держпраці та її територіальному органі, що визначений головним виконавцем;

3) структурний підрозділ Держпраці та її територіальний орган, що визначений головним виконавцем, після завершення розгляду і прийняття відповідного рішення формує самостійну групу матеріалів справи зі звернення та матеріалів розгляду. У строк, що не перевищує п’яти робочих днів з дати реєстрації відповіді заявнику, оформлена відповідним чином самостійна група матеріалів справи передається до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян.

У разі виявлення порушень щодо оформлення та формування у самостійну групу матеріалів справи документи невідкладно повертаються до структурного підрозділу Держпраці та її територіального органу, що визначений головним виконавцем, для усунення недоліків у строк, що не перевищує двох робочих днів;

4) після закінчення календарного року підрозділ із роботи зі зверненнями громадян із самостійних груп матеріалів формує справи.

2. Зберігання звернень громадян та матеріалів щодо їх розгляду:

1) строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у [Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#n14), затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884;

2) після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення, затвердженим керівником структурного підрозділу Держпраці та керівниками її територіальних органів, звернення громадян (заяви) та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню.

3. Порядок користування справами та сформованими самостійними групами матеріалів:

1) справи, що не передані на архівне зберігання, та сформовані самостійні групи матеріалів за зверненнями громадян можуть бути видані з підрозділу із роботи зі зверненнями громадян у тимчасове користування працівникам структурних підрозділів Держпраці та її територіальних органів на підставі службової записки за підписом керівника самостійного структурного підрозділу Держпраці та керівників її територіальних органів.

Виготовлення копій документів справи на підставі службової записки за підписом керівника самостійного структурного підрозділу Держпраці та керівників її територіальних органів здійснюється підрозділом із роботи зі зверненнями громадян у строк, що не перевищує трьох робочих днів, якщо обсяг копій не перевищує 150 аркушів;

2) факт передачі у тимчасове користування справ, що не передані на архівне зберігання, сформованих самостійних груп матеріалів справи фіксується засобами Системи або в інший спосіб, придатний для здійснення контролю за рухом документів.

VІ. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі - прийом) проводиться керівництвом Держпраці та її територіальних органів відповідно до розподілу функціональних обов’язків, а у разі відсутності керівництва - уповноваженими ним посадовими особами, керівниками і посадовими особами структурних підрозділів Держпраці та її територіальних органів, до компетенції яких належать відповідні питання.

2. Прийом керівництвом Держпраці та територіальних органів здійснюється за попереднім записом (далі - запис) у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі - графік).

3. У графіках прийомні дні визначаються для керівництва, структурних підрозділів Держпраці та її територіальних органів. У разі кадрових змін керівництва або змін у структурі Держпраці та її територіальних органів вносяться відповідні зміни до графіків.

4. Для прийому громадян облаштовуються спеціальні кімнати (приймальні громадян). Приймальня громадян забезпечується необхідною оргтехнікою, юридичною літературою, стендом для інформації та за можливості розташовується у приміщенні, доступ до якого не потребує оформлення перепустки.

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених Головою Держпраці та керівниками її територіальних органів.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян в Держпраці та її територіальних органах розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу Держпраці у мережі Інтернет.

6. Запис громадян на прийом проводиться працівниками підрозділу з організації особистого прийому в робочі дні.

7. Попередній запис на особистий прийом до Голови Держпраці та керівників територіальних органів проводиться не пізніше ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому:

з понеділка по четвер - з 09.30 до 13.00 та з 14.00 до 17.00;

у п’ятницю - з 09.30 до 13.00 та з 14.00 до 15.30.

Запис проводиться за адресою: м. Київ, вул. Десятинна, 14, перший поверх, громадська приймальня, або за телефоном: (044) 226-20-83.

8. Голова Держпраці та керівники її територіальних органів можуть перенести дату чергового прийому без внесення змін до графіка не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому, про що підрозділ з організації особистого прийому повідомляє громадян, які записані на прийом, одним із засобів зв’язку.

9. Запис на прийом до Голови Держпраці проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому керівництвом або посадовими особами Держпраці та її територіальних органів.

10. Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з’ясовуються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону (за наявності), запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів громадянина, з’ясовується зміст питання, що потребує вирішення, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з’ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

Зазначена інформація вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян ([додаток 3](https://mail-attachment.googleusercontent.com/attachment/u/0/?ui=2&ik=55d8dcce1a&attid=0.1&permmsgid=msg-f:1640013980249198164&th=16c280069f6d8e54&view=att&disp=inline&saddbat=ANGjdJ-NJfa4N2nQTvn4ltCTEshAyDC-lJWwD4OGHtXexoF_cjSM9yOvk916FQW7eljkv0wKqCnqdCsHYU1iSKgevifXE7ksisu_dxafpR9qr4TZ1ds5V3DZqizfSzq4-W65SRc7fYkOT1ASGXR6miZkOFJHpBp47lLdnf0nc99jzBE73ry6WocqP3e21B1kYVpeAkfuLg9ueCal1a7kbizMdf9eeZHluNnf_zJGpfmkaidIt1RFM86E6pMewxg6BwlJLVk4GqRPxFienAe8iqFtIPCYiwj9Kj7RGoY__MzQpVUUIHhhL0mDc4R9WSsz683yhRTfk5fojfrXJdiMjtVekl-BJrgCz0sY1MKhEYgmz686FeDCAEE8VIwS9c_obFweQek4DhDKLRm2H9-l630VIKGfh5SFdWiZXlRb-JyEDoH88ZUiy9h7pZWGMkChH2s_iXP-htF8coVJEogDRTieERGbz8_qrkDC4fuW_E5-JmIdRrPOj2nUeBAOKg_t2MFDwtEr6WLtxKJNBrUwK4ghhKajhiaJWfrs5L7BoLYTFf0CjO0e_yO3SUHvDEWr_b3nLC7dfzvx72RchNwdQL7O7gW7h_AeQ9tkKo8JyRnf9QZfmR9UUx1UZ4JwGfdPLbtr0zkUeXqzu9KhmFCJSsNZ-ffMqVhYv74eFxFy2A#0.1_n177)). У разі необхідності кількість окремих граф журналу обліку особистого прийому громадян може збільшуватись або зменшуватись.

Не допускається з’ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

11. Повторний запис на прийом громадян з питань, що вже розглядалися на прийомі, проводиться, якщо керівництвом не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до [статті 8](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n45) Закону і громадянину письмово не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненням.

12. За умови надання під час запису відповідної інформації у прийомі може брати участь представник інтересів громадянина, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

13. У разі якщо громадянин або представник інтересів громадянина відмовляє у наданні інформації про себе та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень у Держпраці та її територіальних органів на його розгляд, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

14. Громадянам під час запису на прийом повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок їх доступу до приміщення Держпраці та її територіальних органів відповідно до вимог пропускного та внутрішньооб’єктового режиму в адміністративних будівлях або надають обґрунтовані роз’яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

15. Структурні підрозділи Держпраці та її територіальних органів, до компетенції яких належить опрацювання питання, забезпечують підготовку матеріалів та проекту рішення з урахуванням вимог [статті 19](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n92) Закону та надають їх підрозділу з організації особистого прийому не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому.

16. Посадові особи Держпраці та її територіальних органів, які здійснюватимуть прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, можуть залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Держпраці та її територіальних органів або одержувати від них необхідну інформацію.

17. Підрозділ з організації особистого прийому супроводжує проведення прийому, забезпечує доступ громадян та їх представників, що мають право на участь у прийомі, до приймальні громадян, дотримання вимог пропускного режиму, залучення до прийому представників підрозділу охорони, вирішує інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому.

18. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання „Мати-героїня”, осіб, нагороджених орденом Героїв Небесної сотні, здійснюється першочергово.

Наявність у громадян особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися підрозділом з організації особистого прийому при підготовці та проведенні прийому.

19. Громадяни, які з’явилися на прийом або мають право на участь у прийомі, перед початком прийому повинні пред’явити представнику підрозділу з організації особистого прийому документ, що посвідчує особу.

20. Посадова особа під час прийому зобов’язана об’єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз’яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

21. Посадова особа, яка веде прийом, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись чинним законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

22. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформлюється відповідно до вимог [статті 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#n28) Закону.

Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

23. Отримані під час особистого прийому звернення громадян реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку.

24. Після прийняття рішення щодо звернення громадянина та внесення інформації про нього до журналу обліку особистого прийому громадян посадова особа, яка проводила прийом, громадянин або його представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, посадові особи, які були залучені до проведення прийому, та представник підрозділу з організації особистого прийому засвідчують своїми підписами у журналі обліку особистого прийому громадян факт ознайомлення з прийнятим рішенням.

25. У разі відмови громадянина або його представника, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, від засвідчення факту ознайомлення з прийнятим рішенням представник підрозділу з організації особистого прийому зазначає про це у відповідній графі журналу обліку особистого прийому громадян.

26. Якщо відвідувач не з’явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, представник підрозділу з організації особистого прийому зазначає про це у журналі обліку особистого прийому громадян.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник Управління звернень громадян та контролю виконання | C. Гацанюк |
|  | Додаток 1 до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній службі України з питань праці та її територіальних органах (пункт 1 розділу ІІ) |

[РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА](https://zakon.rada.gov.ua/laws/file/text/50/f463834n184.doc%22%20%5Ct%20%22_blank)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Додаток 2 до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній службі України з питань праці та її територіальних органах (пункт 1 розділу ІІ) |

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Дата надходження, реєстраційний індекс | П. І. Б., місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника | Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль | Порушені питання | Результат виконання | Номер справи за номенклатурою |
| стислий зміст, вид звернення, форма та ознака надходження | дата, індекс, зміст документа | прийняті рішення, відмітка про зняття з контролю |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 6а | 7 |
|  | Додаток 3 до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній службі України з питань праці та її територіальних органах (пункт 10 розділу VІ) |

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Дата прийому | Хто прийняв | Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи заявника, відмітка про нез'явлення | Категорія, соціальний стан заявника | Порушені питання | Інформація про попередні звернення |
| вид звернення, стислий зміст | дата надходження, реєстраційний індекс |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 6а | 7 |