

Документ z0229-17, чинний, поточна редакція — **Редакція від 21.01.2020**, підстава - [z0023-20](#)



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

НАКАЗ

15.02.2017 № 388/5

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
17 лютого 2017 р.
за № 229/30097

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління

{Із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства юстиції

[№ 1827/5 від 12.06.2018](#)

[№ 3371/5 від 26.10.2018](#)

[№ 102/5 від 11.01.2019](#)

[№ 1204/5 від 16.04.2019](#)

[№ 2444/5 від 07.08.2019](#)

[№ 47/5 від 03.01.2020](#)}

Відповідно до [Закону України](#) «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](#) «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Міністерства юстиції України, його територіальних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління, НАКАЗУЮ:

1. Затвердити [Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління](#), що додається.

2. Департаменту комунікації, документообігу та контролю (Белашова Н.В.):

1) довести цей наказ до відома структурних підрозділів апарату Міністерства та його територіальних органів, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери його управління;

2) подати цей наказ на державну реєстрацію відповідно до Указу Президента України від 03 жовтня 1992 року [№ 493](#) «Про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади» (зі змінами).

3. Визнати таким, що втратив чинність, [наказ Міністерства юстиції України від 18 березня 2004 року № 26/5](#) «Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, в установах та організаціях, що належать до сфери його управління», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 18 березня 2004 року за № 342/8941.

4. Управлінню зовнішніх зв'язків (Рейтер О.К.) забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України.

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

6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Міністр

П. Петренко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства
юстиції України

15 лютого 2017 року № 388/5

(у редакції наказу

Міністерства

юстиції України

[від 26 жовтня 2018 року № 3371/5](#))

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України

17 лютого 2017 р.

за № 229/30097

ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління

І. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає: процедуру розгляду звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації у разі, якщо суб'єкт відносин у сфері доступу - запитувач інформації є фізичною особою або громадським об'єднанням без статусу юридичної особи (далі - запити на отримання публічної інформації); здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду; основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян; загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління (далі - органи і установи юстиції).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до [статті 40](#) Конституції України, Законів України [«Про звернення громадян»](#), [«Про доступ до публічної інформації»](#), 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», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Розгляд звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, органах і установах юстиції є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх

діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб Міністерства юстиції України, органів і установ юстиції.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень Міністерства юстиції України передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення тощо.

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

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому [Кодексом адміністративного судочинства України](#), кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України [«Про судоустрій і статус суддів»](#), [«Про доступ до судових рішень»](#), [«Про запобігання корупції»](#), [«Про виконавче провадження»](#).

8. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

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

- **звернення громадян** - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;
- пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;
- **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.

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

Первинні - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Міністерства юстиції України, органів і установ юстиції з певним питанням.

Повторні - звернення, у яких:

- викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);
- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;
- звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);
- викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Міністерства юстиції України, органів і установ юстиції.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до Міністерства юстиції України, органів і установ юстиції з того самого питання, що і

попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

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

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

11. Звернення може бути усним чи письмовим.

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

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

12. Організація діловодства за зверненнями громадян, запитами на отримання публічної інформації у Міністерстві юстиції України забезпечується Державним секретарем Міністерства юстиції України, в органах і установах юстиції - заступником керівника органу чи установи відповідно до розподілу повноважень.

Організація діловодства за зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації у Міністерстві юстиції України покладається на Департамент комунікації, документообігу та контролю, який забезпечує:

- організацію роботи зі зверненнями громадян та запитами на отримання публічної інформації;
- надання інформаційно-довідкових послуг фізичним та/або юридичним особам з питань, що стосуються діяльності Міністерства юстиції України, які надходять на єдиний багатоканальний телефонний номер та електронну адресу Міністерства юстиції України;
- особистий прийом громадян, які звернулись до Міністерства юстиції України;
- надання роз'яснень у межах повноважень.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян, запитів на

отримання публічної інформації, а також організацією діловодства за зверненнями громадян, запитами на отримання публічної інформації та зберіганням документів у структурних підрозділах апарату Міністерства юстиції України, органів і установ юстиції покладається на їх керівників.

У структурних підрозділах апарату Міністерства юстиції України ведення діловодства за зверненнями громадян, запитами на отримання публічної інформації покладається на визначену керівником посадову особу або декількох осіб. Зазначені функції зазначаються у їх посадових інструкціях.

13. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України, органів і установ юстиції.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації у разі, якщо суб'єкт відносин у сфері доступу - запитувач інформації є фізичною особою або громадським об'єднанням без статусу юридичної особи

1. Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, що надходять до Міністерства юстиції України, приймаються Департаментом комунікації, документообігу та контролю відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

2. Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, через скриньку «Для звернень громадян» або подаються на особистому прийомі громадян.

3. Усні звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, подані на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», підлягають оформленню відповідно до форм, визначених у [додатках 1-3](#) до цього Порядку.

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

4. Електронні звернення громадян, електронні запити на отримання публічної інформації надсилаються на визначену електронну адресу Міністерства юстиції України або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції.

Датою подання електронного звернення, електронного запиту на отримання публічної інформації є дата його надходження на визначену електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення, електронний запит на отримання публічної інформації надійшли на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення, електронного запиту на отримання публічної інформації вважається наступний після нього робочий день.

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

{Абзац третій пункту 4 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства юстиції [№ 102/5 від 11.01.2019](#)}

5. Скринька «Для звернень громадян» розміщується у приміщенні Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції у доступному для громадян місці. Інформація про адреси розташування скриньки розміщується на офіційному веб-сайті Міністерства юстиції України, органів, установ юстиції чи інформаційних стендах.

Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня визначеними посадовими особами Департаменту комунікації, документообігу та контролю. На такій кореспонденції проставляється штамп з відміткою «Скринька» та зазначається дата вилучення.

6. Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

7. Усі звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

8. Попередній розгляд звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації у Міністерстві юстиції України, органах і установах юстиції здійснюється з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації;
- повноти дотримання вимог до оформлення звернень, запитів на отримання публічної інформації, що визначені [статтею 5](#) Закону України «Про звернення громадян» та [статтею 19](#) Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- ознак надходження та виду звернень, запитів на отримання публічної інформації;
- суті та стислого змісту звернень, запитів на отримання публічної інформації;
- належності порушених питань до повноважень Міністерства юстиції України, органів, установ юстиції;
- звернень, які відповідно до [статті 8](#) Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду та вирішенню;
- відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису та дати заявника;
- строків виконання звернень, запитів на отримання публічної інформації.

9. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, запити на отримання публічної інформації передаються до опрацювання разом з такими зверненнями та запитами. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень, запитів на отримання публічної інформації від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення, запиту.

10. Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації оформлюються відповідно до вимог [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян» та [статті 19](#) Закону України «Про доступ до публічної інформації». У зверненні, запиті на отримання публічної інформації зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, контактні дані, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмові, електронні звернення, запити на отримання публічної інформації викладаються прийнятною для обох сторін мовою, розбірливо і чітко у друкованій або письмовій формі, підписуються заявником (групою осіб) із зазначенням дати.

Звернення громадян, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення долучаються до номенклатурної справи Департаменту комунікації, документообігу та контролю.

11. У разі відсутності додатків, зазначених у зверненні, запиті на отримання публічної інформації, або окремих аркушів складається [акт про повернення документів](#) (додаток 4) у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається у Департаменті комунікації, документообігу та контролю.

12. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, запиті на отримання публічної інформації, не належать до компетенції Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції, звернення, запит на отримання публічної інформації в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення, запит на отримання публічної інформації. У разі якщо звернення, запит на отримання публічної інформації не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно (він) в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

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

14. Письмові звернення, запити на отримання публічної інформації без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

15. Повторні звернення, запити на отримання публічної інформації від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених [статтею 17](#) Закону України «Про звернення громадян», розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення, запиту на отримання публічної інформації приймається керівництвом Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції, про що повідомляється особі, яка подала звернення, запит.

16. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне

рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

17. Попередній розгляд звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, їх реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, запитів, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження до Управління комунікації Департаменту комунікації, документообігу та контролю.

18. Усні, письмові, електронні звернення громадян, запити на отримання публічної інформації підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

19. Реєстрація звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації у Міністерстві юстиції України здійснюється з використанням системи електронного документообігу (далі - СЕД). Під час застосування СЕД формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

Журнальна форма реєстрації звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації та обліку особистого прийому громадян допускається в органах і установах юстиції з річним обсягом надходження до 600 пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг і такою самою кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

20. Для забезпечення реєстрації звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать: прізвище, ініціали автора, адреса, дата надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявника, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, термін виконання, прийняті рішення, вихідні дата та реєстраційний номер, зміст документа, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

До реквізитів запиту на отримання публічної інформації, що вносяться до РКК, належать: прізвище, ініціали автора, адреса, дата надходження, вид документа, звідки одержано, дата, індекс, стислий зміст, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, термін

виконання, прийнятті рішення, вихідні дата та реєстраційний номер, зміст документа, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

21. Усі звернення громадян, що надходять до Міністерства юстиції України, органів, установ юстиції підлягають обов'язковій класифікації відповідно до [Класифікатора звернень громадян](#), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

22. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної тире або дробом. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернення має дві обов'язкові частини:

- перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «КО»;
- друга частина - порядковий реєстраційний індекс, що формується СЕД під час реєстрації звернення (наприклад, А-1122, де А - початкова літера прізвища заявника, 1122 - порядковий реєстраційний індекс).

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, А-1122/2).

23. У разі реєстрації листів-нагадувань від органів державної влади та установ вищого рівня реєстраційний індекс такого документа складається з чотирьох обов'язкових частин, які розділені між собою дробом (наприклад, ЗВГ/133/20/18, де ЗВГ - позначка документа, 133 - порядковий реєстраційний індекс, що формується СЕД під час реєстрації документа, 20 - номенклатурний індекс структурного підрозділу, визначеного виконавцем, 18 - визначається останніми двома цифрами поточного року).

24. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у графі РКК «Попередні звернення» автоматично здійснюється приєднання реквізитів попереднього звернення (реєстраційний індекс, дата).

25. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у відповідній графі РКК «Ознака повторності» зазначається позначка «Повторне», «Дублетне», «Неодноразове», «Масове».

26. Кожному запиту на отримання публічної інформації встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс запиту на отримання публічної інформації складається з частин, які відокремлюються одна від одної тире.

Реєстраційний індекс запиту на отримання публічної інформації має три обов'язкові частини (наприклад, ПП-А-123, де ПП - ознака виду документа, А - початкова літера прізвища заявника (якщо запит колективний, друга частина індексу має містити позначку «КО»), 123 - порядковий реєстраційний індекс, що формується СЕД під час реєстрації запиту).

27. Під час реєстрації звернень, запитів на отримання публічної інформації, що надійшли під час особистого прийому громадян, до РКК вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа, порядковий індекс запису у журналі обліку особистого прийому громадян та дату прийому.

28. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень, запитів на отримання публічної інформації проставляються у вигляді [реєстраційного штампа](#) (додаток 5) або шляхом нанесення штрих-коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

III. Порядок розгляду звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації

1. Звернення, запити на отримання публічної інформації, що надійшли до Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першими керівниками Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції особисто.

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

{Пункт 1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства юстиції [№ 1204/5 від 16.04.2019](#)}

2. Департамент комунікації, документообігу та контролю після попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації скеровує їх керівництву Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції відповідно до розподілу повноважень для визначення виконавця. Оригінали документів передаються визначеній відповідальній особі, яка ставить підпис у журналі передання кореспонденції або у реєстрі передання з зазначенням дати та часу отримання.

3. Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, розглянуті керівництвом Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції, повертаються з відповідною резолюцією до Департаменту комунікації, документообігу та контролю для передання на виконання визначеним у резолюції посадовим особам під підпис у журналі передання кореспонденції або у реєстрі передання з зазначенням дати та часу отримання.

4. Виконання звернень, запитів на отримання публічної інформації забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції керівництва Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

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

5. Передання звернень, запитів на отримання публічної інформації на виконання з одного структурного підрозділу Міністерства юстиції України до іншого здійснюється за погодженням керівників структурних підрозділів або за рішенням Державного секретаря Міністерства юстиції України, прийнятим на підставі вмотивованої доповідної записки, з обов'язковим повідомленням Департаменту комунікації, документообігу та контролю, про факт такого передання.

Передання звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації у межах структурного підрозділу здійснюється через посадову особу, відповідальну за діловодство за зверненнями громадян.

6. Розгляд звернень, запитів на отримання публічної інформації структурними підрозділами апарату Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

Дані про перебіг виконання звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, зміну строків виконання вносяться до СЕД безпосередньо виконавцем або уповноваженою посадовою особою відповідного структурного підрозділу до РКК.

7. Якщо у зверненні, запиті на отримання публічної інформації поряд з питаннями, що належать до компетенції Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення, запит на отримання публічної інформації роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

8. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

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

10. Відповіді на звернення оформлюються державною мовою відповідно до вимог [Закону України](#) "Про забезпечення функціонування української мови як державної", якщо інше не встановлено законом.

{Пункт 10 розділу III в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 47/5 від 03.01.2020](#)}

11. Листи-відповіді на звернення громадян, запити на отримання публічної інформації оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства в Міністерстві юстиції України, затвердженої наказом Міністерства юстиції України від 07 червня 2018 року № 1755/5.

IV. Строки розгляду звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації

1. Строки розгляду звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.
2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.
3. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку виконання.
4. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.
5. На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду звернення може бути скорочено.
6. Відповідь на запит на отримання публічної інформації надається не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.
7. У разі якщо запит на отримання публічної інформації стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання такого запиту.
8. Клопотання про термінове опрацювання запиту на отримання публічної інформації має бути обґрунтованим.
9. У разі якщо запит на отримання публічної інформації стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, головний виконавець може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження терміну розгляду запиту головний виконавець повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

V. Моніторинг за розглядом звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації

1. Моніторинг за виконанням звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації здійснюється з метою своєчасного та належного їх виконання.
2. Департамент комунікації, документообігу та контролю здійснює контроль за строками розгляду звернень громадян, які містять прохання (вимогу) щодо вчинення певних дій, а також за запитами на отримання публічної інформації та за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом Міністерства юстиції України.
3. Департамент комунікації, документообігу та контролю здійснює моніторинг розгляду звернень, запитів на отримання публічної інформації згідно з визначеними строками виконання. Контроль за виконанням звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації здійснюється за допомогою СЕД.
4. Керівники структурних підрозділів повинні забезпечити безумовне та своєчасне виконання звернень, запитів на отримання публічної інформації, їх своєчасне візування та подання на підпис.
5. З метою моніторингу стану опрацювання звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації щомісяця складається і надсилається до структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України [перелік звернень та запитів на отримання публічної інформації від фізичних осіб або громадських об'єднань без статусу юридичної особи, щодо яких відсутня інформація про виконання](#) (додаток 6) для аналізу наданої інформації, внесення даних про перебіг виконання звернень, запитів на отримання публічної інформації до СЕД та інформування Департаменту комунікації, документообігу та контролю про вжиті заходи та причини, що призвели до порушення строків виконання.
6. За результатами моніторингу Департамент комунікації, документообігу та контролю щокварталу звітує керівництву Міністерства юстиції України про стан роботи зі зверненнями громадян.
7. Звернення громадян, запити на отримання публічної інформації вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо поставлені у ньому завдання вирішені і лист-відповідь (інформація) за підписом уповноваженої посадової особи направлено відповідним особам, організаціям, яким він адресований, або надано інше підтвердження виконання.

8. У разі якщо за результатами розгляду надаються усні відповіді, роз'яснення, у документах на вільному від тексту місці останнього аркуша або в окремій довідці робиться відповідний запис, інформація щодо змісту якого вноситься до РКК документа.

9. Після завершення роботи над зверненням, запитом на отримання публічної інформації безпосереднім виконавцем або уповноваженою посадовою особою підрозділу до РКК вноситься відповідна відмітка про завершення його виконання з дотриманням рекомендацій «Виконання документів» Інструкції користувача СЕД, що свідчить про те, що роботу над документом закінчено.

10. Оригінали звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за його виконання.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Міністр юстиції України, перший заступник Міністра юстиції України, заступники Міністра юстиції України, заступник Міністра з питань європейської інтеграції, заступник Міністра - Уповноважений у справах Європейського суду з прав людини, заступник Міністра з питань державної реєстрації, заступник Міністра з питань виконавчої служби, Державний секретар Міністерства юстиції України, керівники органів і установ юстиції проводять особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян Міністром юстиції України, першим заступником Міністра юстиції України, заступниками Міністра юстиції України, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра - Уповноваженим у справах Європейського суду з прав людини, заступником Міністра з питань державної реєстрації, заступником Міністра з питань виконавчої служби, Державним секретарем Міністерства юстиції України, керівниками органів і установ юстиції здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

2. У разі відсутності Міністра юстиції України, першого заступника Міністра юстиції України, заступників Міністра юстиції України, заступника Міністра з питань європейської інтеграції, заступника Міністра - Уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини, заступника Міністра з питань державної реєстрації, заступника Міністра з питань виконавчої служби, Державного секретаря Міністерства юстиції України,

керівників органів і установ юстиції особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

3. Прийом громадян іншими посадовими особами Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції здійснюється у визначені дні та години відповідно до затвердженого графіка.

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

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

{Пункт 5 розділу VI із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерство юстиції [№ 2444/5 від 07.08.2019](#)}

6. Запис громадян на прийом до Міністра юстиції України проводиться у разі, якщо питання, порушене заявником, не вирішено після особистого прийому першим заступником Міністра юстиції України, заступниками Міністра юстиції України, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра - Уповноваженим у справах Європейського суду з прав людини, заступником Міністра з питань державної реєстрації, заступником Міністра з питань виконавчої служби, Державним секретарем Міністерства юстиції України.

Запис громадян на прийом до першого заступника Міністра юстиції України, заступників Міністра юстиції України, заступника Міністра з питань європейської інтеграції, заступника Міністра - Уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини, заступника Міністра з питань державної реєстрації, заступника Міністра з питань виконавчої служби, Державного секретаря Міністерства юстиції України проводиться у разі, якщо порушене питання залишилось невирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу апарату Міністерства юстиції України відповідно до компетенції.

Попередній запис на особистий прийом до керівництва Міністерства юстиції України здійснюється Департаментом комунікації, документообігу та контролю не пізніше ніж за сім днів до дня особистого прийому.

Організація особистого прийому громадян у структурних підрозділах апарату Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції відповідно до їх повноважень забезпечується посадовою особою, на яку покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян, або іншою, визначеною керівником підрозділу, посадовою особою.

7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції якої (якого) належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються звернення.

8. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, здійснюється Департаментом комунікації, документообігу та контролю без попереднього запису з понеділка по четвер з 10:00 до 17:00, у п'ятницю - з 10:00 до 16:00.

9. Департамент комунікації, документообігу та контролю, структурний підрозділ органу, установи юстиції, відповідальний за організацію особистого прийому, складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції. Матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім днів до прийому.

Структурні підрозділи апарату Міністерства юстиції України, органів, установ юстиції надають інформацію про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян Департаменту комунікації, документообігу та контролю, структурному підрозділу органу, установи юстиції, відповідальному за організацію особистого прийому, не пізніше ніж за три дні до проведення особистого прийому.

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

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

- 1) якщо порушене питання розглядалось Міністерством юстиції України, органом, установою юстиції та було вирішено по суті;
- 2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених [статтею 17](#) Закону України «Про звернення громадян».

11. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

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

12. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

13. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до картки особистого прийому заявника та [журналу обліку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України](#) за визначеною формою (додаток 7).

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України та картки особистого прийому заявника.

14. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України, органів, установ юстиції або одержувати від них необхідну інформацію у порядку, визначеному законодавством.

15. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

16. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України та картці особистого прийому заявника.

17. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян Міністром юстиції України, першим заступником Міністра юстиції України, заступниками Міністра юстиції України, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра - Уповноваженим у справах Європейського суду з прав людини, заступником Міністра з питань державної реєстрації, заступником Міністра з питань виконавчої служби, Державним секретарем Міністерства юстиції України, керівником органу, установи юстиції, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності - посадової особи, яка виконує її обов'язки.

18. Звернення, подані під час особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, невідкладно передаються Департаменту комунікації, документообігу та контролю для реєстрації.

19. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється вхідний штамп Міністерства юстиції України.

20. Облік прийому громадян керівництвом Міністерства юстиції України та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються Департаментом комунікації, документообігу та контролю.

21. Облік громадян, особистий прийом яких здійснюють посадові особи структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції, та контроль за дотриманням строків розгляду таких звернень здійснюються працівником, на якого покладено обов'язки з

ведення діловодства за зверненнями громадян у відповідному структурному підрозділі апарату Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції.

VII. Аналіз та узагальнення інформації щодо стану роботи зі зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України, органу, установи юстиції або за їх дорученням інші посадові особи з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органів юстиції зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати результати їх розгляду, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження.

2. Інформація за результатами аналізу звернень громадян подається щокварталу до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом, з порівнянням з аналогічним періодом минулого року до Департаменту комунікації, документообігу та контролю за формою, визначеною Департаментом комунікації, документообігу та контролю.

Узагальнення інформації здійснюється Департаментом комунікації, документообігу та контролю щокварталу до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом.

3. Організація роботи зі зверненнями громадян та організація роботи з проведення особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, органах і установах юстиції перевіряються під час комплексних та цільових перевірок.

Під час перевірок всебічно вивчаються організація роботи з питань розгляду звернень громадян та проведення особистого прийому громадян, надається практична допомога у разі необхідності. Результати перевірок відображаються в актах або довідках.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за виконання звернень.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. Документи становлять у справі самотійну групу і поміщаються

у м'яку [обкладинку для пропозиції, заяви та скарги](#) (додаток 8). У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Звернення, за яким рішення не прийняте, а також неправильно оформлені документи підшивати до справи забороняється.

3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на керівників структурних підрозділів апарату Міністерства юстиції України, керівників органів і установ юстиції.

4. 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](#), затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5.

{Порядок із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства юстиції [№ 1827/5 від 12.06.2018](#); в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

Директор
Департаменту комунікації,
документообігу та контролю

Н.В. Белашова

*Додаток 1
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до сфери
його управління
(пункт 3 розділу II)*



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

(дата проведення)

Особистий прийом

за участю

—
(посада, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи Міністерства юстиції
України,
яка здійснювала особистий прийом)

КАРТКА
особистого прийому заявника

Дані			заявника:
прізвище,	ім'я,	по	батькові
соціальний			стан
категорія			
місце	проживання	/	місце
Зміст			реєстрації
Відповідальний			звернення:
Термін виконання:			підрозділ:

(посада)

(підпис)

(ім'я, прізвище)

*Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 3 розділу II)*

**УСНЕ ЗВЕРНЕННЯ,
що надійшло через засоби телекомунікації**

до _____
(найменування структурного підрозділу, установи)

Дата і час надходження усного звернення	
Прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, яка прийняла усне звернення	
Прізвище, ім'я, по батькові суб'єкта звернення (у разі якщо суб'єкт звернувся від імені та в інтересах юридичної особи, зазначаються найменування юридичної особи та посада суб'єкта звернення)	
Місце проживання суб'єкта звернення (місцезнаходження юридичної особи), контактний телефон	
Стислий зміст питання, щодо якого звернувся суб'єкт	

Структурний підрозділ апарату Міністерства юстиції України, відповідальний за вирішення порушеного питання	
---	--

{Додаток 2 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

*Додаток 3
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 3 розділу II)*



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

КАРТКА

**звернення громадянина на телефонну «гарячу лінію» у Міністерстві
юстиції України**

(дата проведення)

за _____ участю _____

(посада, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи
Міністерства юстиції України, яка брала участь у заході)

Дані			заявника:
прізвище,	ім'я,	по	батькові
соціальний			стан
категорія			
місце	проживання	/	місце реєстрації

Зміст
Відповідальний
Термін виконання:

звернення:
підрозділ:

(посада)

(підпис)

(ім'я, прізвище)

{Додаток 3 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

*Додаток 4
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 11 розділу II)*

**АКТ
про повернення документів**

{Додаток 4 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

*Додаток 5
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 28 розділу II)*

РЕЄСТРАЦІЙНИЙ ШТАМП

Міністерство України	юстиції
Вх.	№
«__» _____	
20__ р.	

{Додаток 5 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

Додаток 6
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 5 розділу V)

ПЕРЕЛІК

звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації від фізичних осіб або громадських об'єднань без статусу юридичної особи, щодо яких відсутня інформація про виконання (період)

(найменування структурного підрозділу)

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

* Графа заповнюється у структурному підрозділі.

(посада)

(підпис)

(ім'я, прізвище)

{Додаток 6 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

*Додаток 7
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому
громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 13 розділу VI)*

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, яка здійснює особистий прийом	Прізвище, ім'я, по батькові громадянина	Стислий зміст звернення	Категорія звернення	Структурний підрозділ, головний виконавець (співвиконавець)	Дата передання звернення
1	2	3	4	5	6	7	8

{Додаток 7 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}

*Додаток 8
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому*

*громадян у Міністерстві юстиції
України,
його територіальних органах,
підприємствах, установах
та організаціях, що належать до
сфери
його управління
(пункт 2 розділу VIII)*

**ОБКЛАДИНКА
для пропозиції, заяви та скарги**

(назва організації)		
Пропозиція,	заява,	скарга
(підкреслити потрібне)		
(адреса)		

{Додаток 8 в редакції Наказу Міністерства юстиції [№ 3371/5 від 26.10.2018](#)}