



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА
від 24 червня 2009 р. N 630
Київ

Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
N 1109 ([1109-2011-п](#)) від 20.10.2011
N 48 ([48-2016-п](#)) від 03.02.2016
N 431 ([431-2019-п](#)) від 22.05.2019 }

Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є:**

1. Затвердити Методику оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, що додається.
2. Рекомендувати органам місцевого самоврядування застосовувати Методику, затверджену цією постановою, у діяльності, пов'язаній з розглядом звернень громадян.

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

Інд. 41

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 24 червня 2009 р. N 630

**МЕТОДИКА
оцінювання рівня організації роботи із зверненнями
громадян в органах виконавчої влади**

1. Ця Методика розроблена відповідно до Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#)), Указу Президента України від 7 лютого 2008 р. N 109 ([109/2008](#)) "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно

від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. N 348 ([348-97-п](#)).

2. Рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади оцінюється за результатами проведеної перевірки виконання вимог нормативно-правових актів посадовими і службовими особами таких органів, аналізу відомостей, які містяться у реєстраційно-контрольних картках чи журналах реєстрації звернень громадян, що ведуться на паперових та/або електронних носіях, відповідях, довідках, архівних і аналітичних матеріалах, інших документах тощо.

3. Рішення про оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян приймають:

Кабінет Міністрів України - щодо міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади;

{ Абзац третій пункту 3 виключено на підставі Постанови КМ N 1109 ([1109-2011-п](#)) від 20.10.2011 }

Рада міністрів Автономної Республіки Крим - щодо міністерств, республіканських комітетів та районних держадміністрацій в Автономній Республіці Крим;

обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації - щодо їх структурних підрозділів та районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій.

У разі потреби керівник органу виконавчої влади може прийняти рішення про оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у відповідному органі виконавчої влади.

4. Рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади оцінюється за показниками, що зазначені у додатку.

5. У разі коли показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями, визначено позитивними, робота в органі виконавчої влади оцінюється як така, що відповідає вимогам, установленим законодавством.

Якщо два показники визначено негативними, робота в органі виконавчої влади оцінюється як така, що не повністю відповідає вимогам, установленим законодавством.

Якщо три показники і більше визначено негативними, робота в органі виконавчої влади оцінюється як така, що не відповідає вимогам, установленим законодавством.

6. За результатами проведеної перевірки та оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян складається відповідний звіт та у разі виявлення недоліків надаються рекомендації щодо їх усунення та удосконалення такої роботи. Звіт розміщується на веб-сайті органу виконавчої влади, в якому оцінювався рівень організації роботи із зверненнями громадян.

7. У разі коли рівень організації роботи із зверненнями громадян визначено таким, що не повністю відповідає або не відповідає вимогам, установленим законодавством, керівник відповідного органу виконавчої влади видає наказ (розпорядження) про здійснення заходів щодо поліпшення організації такої роботи.

Додаток
до Методики

ПОКАЗНИКИ,
за якими оцінюється рівень організації роботи
із зверненнями громадян в органах виконавчої влади

1. Дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян.

2. Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація.

3. Дотримання строку розгляду звернень громадян.

4. Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.

5. Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня").

{ Пункт 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 431 ([431-2019-п](#)) від 22.05.2019 }

5-1. Дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою.

{ Додаток доповнено пунктом 5-1 згідно з Постановою КМ N 48 ([48-2016-п](#)) від 03.02.2016 }

6. Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.

7. Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо.

8. Наявність телефонної "гарячої лінії" або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми для надсилання електронних звернень, затвердженого графіка роботи телефонної "гарячої лінії" або контактного центру, його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян.

{ Пункт 8 в редакції Постанови КМ N 48 ([48-2016-п](#)) від 03.02.2016 }

9. Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян (аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників тощо)*.

10. Проведення нарад, семінарів, засідань колегій з питань звернень громадян*.

11. Планування роботи із зверненнями громадян*.

12. Систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян*.

13. Розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, інформації про телефонну "гарячу лінію", подання та розгляд електронних звернень громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо.

{ Пункт 13 в редакції Постанови КМ N 48 ([48-2016-п](#)) від 03.02.2016 }

* Показник застосовується під час оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян за умови надходження більш як 200 звернень на рік.