

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішення Національної комісії  
зі стандартів державної мови  
від «18» листопада 2022 року № 371

**ПОРЯДОК**  
**роботи зі зверненнями громадян**  
**та особистого прийому громадян**  
**у Національній комісії зі стандартів державної мови**

**I. Загальні положення**

1. Порядок роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян у Національній комісії зі стандартів державної мови (далі – Порядок) визначає процедуру та механізм роботи зі зверненнями громадян у Національній комісії зі стандартів державної мови (далі – Комісія), особистого прийому громадян у Комісії, а також ведення діловодства за зверненнями громадян.

2. Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (далі – Класифікатор), від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» та рішення Комісії від 27 травня 2021 року № 24 «Про затвердження Порядку оскарження результатів іспиту на рівень володіння державною мовою та розгляду скарг», інших нормативно-правових актів із питань звернень громадян.

3. У цьому Порядку терміни вживають у таких значеннях:

звернення громадян – викладені в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюють пораду, рекомендацію щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат [58E2D9E7F900307B04000000CC5F3400AEC0A000](#)  
Підписант [Мозгунов Володимир Володимирович](#)  
Дійсний з [15.02.2022 0:00:00](#) по [14.02.2024 23:59:59](#)



371 від 18.11.2022

врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України 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; письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

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.

4. Діловодство за зверненнями громадян в Комісії здійснюють на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» (зі змінами), Інструкцією з діловодства у Національній комісії зі стандартів державної мови, затвердженою рішенням Комісії від 31 серпня 2022 року № 265, з урахуванням передбачених цим Порядком особливостей для реєстрації звернень громадян, що надійшли до Комісії.

5. Звернення громадян, оформлені належним чином й подані до Комісії в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

6. Діловодство за зверненнями громадян в Комісії відбувається окремо від інших видів діловодства, яке покладають на Сектор організаційного забезпечення, контролю та аналізу діяльності апарату Комісії (далі – Сектор організаційного забезпечення).

7. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначають спеціальними нормативно-правовими актами.

8. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян в Комісії несе Голова Комісії.

## **II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян**

1. Усі звернення незалежно від способу їх надходження до Комісії підлягають обов'язковому попередньому розглядові, який здійснює Сектор організаційного забезпечення, у день їх надходження або перший наступний робочий день, якщо звернення надійшли після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

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

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та стислого змісту звернень громадян;

належності порушених питань, що входять до компетенцій Комісії;

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

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

2. Усі звернення громадян підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора, а саме – пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги. Якщо викладені питання неможливо ідентифікувати як пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) чи скаргу, то вони не належать до звернень громадян.

3. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладає громадянин на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, яке записує відповідна посадова особа.

4. Комісія отримує письмові звернення, надіслані поштою, зокрема електронною, доставлені особисто та через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі – СЕВ ОБВ) чи будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

5. Звернення громадян оформлюють відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначають прізвище, власне ім'я, по батькові, місце проживання заявника, контактні дані, викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Звернення повинні бути викладені розбірливо й чітко у друкованій (письмовій) формі та підписані заявником (групою осіб) із зазначенням дати. Для письмового звернення є обов'язковим підпис автора звернення.

Звернення громадян, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертають заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження до Комісії за умови наявності поштової чи електронної адреси або відомостей про інші засоби зв'язку з ним.

За відсутності додатків, зазначених у зверненні, або окремих аркушів Сектор організаційного забезпечення складає акт про повернення документів (додаток 1 до Порядку) у двох примірниках, один з яких надсилає заявникові, а другий примірник долучає до справи.

6. Електронне звернення приймають на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Комісії.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на офіційну електронну адресу Комісії ([info@mova.gov.ua](mailto:info@mova.gov.ua)) або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважають наступний після нього робочий день.

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

Якщо для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що розміщені у зверненні, заявникові пропонують звернутися усно або письмово до Комісії.

## 7. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від однієї й тієї самої особи з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання (якщо відсутня електронна адреса), не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення);

скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Голова Комісії, про що повідомляють особі, яка подала звернення.

8. Реєстрацію звернень громадян, встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду), попереднє опрацювання здійснюють у день їх надходження.

9. Звернення, отримані Сектором організаційного забезпечення до 17:00, передають на розгляд Голові Комісії у день їх надходження. Звернення, які отримані після 17:00, передають наступного робочого дня.

10. Звернення, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр», розглядають з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень» (зі змінами) та реєструють відповідно до вимог цього Порядку.

11. Конверти (вирізки з них), а також адресні ярлики рекомендованих листів зберігають і додають до документів у разі, якщо лише за конвертом (ярликом) можна встановити адресу відправника, дату відправлення та отримання документа або якщо у конверті (пакеті) відсутні окремі документи.

12. Реєстрацію звернень громадян в Комісії здійснюють у системі електронного документообігу (далі – СЕД).

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в СЕД.

Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюють реєстраційно-контрольну картку (далі – РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів згідно із рекомендаціями щодо заповнення РКК (додаток

2 до Порядку) забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в СЕД.

Кожному зверненню громадянина встановлюють відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дати реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

першу частину формують з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити позначку «КО». Якщо звернення на етапі попереднього розгляду визначено анонімним, перша частина реєстраційного індексу має містити позначку «Б/П»;

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

На вимогу громадянина, який подав звернення до Комісії, на першому аркуші копії звернення представник Сектору організаційного забезпечення проставляє штамп із зазначенням найменування Комісії, дати надходження та вхідного номера звернення. Таку копію повертають громадянинові.

Якщо пропозиції, заяви і скарги надійшли до Комісії повторно, то їм надають черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі РКК зазначають реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На реєстраційних формах роблять позначку «ПОВТОРНО» і долучають все попереднє листування.

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання (дублетні) обліковують за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляють через дріб (наприклад, М-5/1, М-5/2, М-5/3).

13. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян відповідальний працівник Сектору організаційного забезпечення готує проекти резолюцій до звернень громадян, які відправляє на розгляд Голові Комісії для накладення резолюції про виконання.

Проект резолюції має містити прізвища, власні імена, по батькові Членів Комісії відповідно до розподілу обов'язків, керівника апарату Комісії та керівників самостійних структурних підрозділів апарату Комісії, до компетенції яких належать питання, викладені у зверненні, та термін виконання.

14. Після реєстрації на зверненнях, що надійшли до Комісії у паперовій формі, проставляють штрих-код або QR-код документа із зазначенням найменування Комісії, реєстраційного номера та дати в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа.

### **III. Розгляд звернень громадян**

1. Члени Комісії та відповідальні працівники структурних підрозділів апарату Комісії під час розгляду звернень громадян зобов'язані ретельно опрацювати пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги і надавати вичерпну та обґрунтовану відповідь з метою об'єктивного вирішення по суті порушених авторами звернень питань, надання відповідних роз'яснень або відмови у їх задоволенні із посиланням на законодавство та порядок оскарження прийнятого рішення у встановлений Законом термін.

2. Розгляд звернень громадян, що надійшли до Комісії від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни здійснюють під особистим контролем Голови Комісії.

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

3. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами апарату Комісії згідно з резолюцією спрямовують на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин й умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, зокрема й за результатами вивчення та перевірки на місцях обставин, викладених у зверненнях, проведення інших заходів.

4. Звернення громадян, на які Голова Комісії наклав резолюції, через СЕД автоматично надходить до визначених у резолюції виконавців (Членів Комісії відповідно до розподілу обов'язків і повноважень, керівника апарату Комісії, керівників самостійних структурних підрозділів апарату Комісії), відповідальних за надання відповіді. Керівники самостійних структурних підрозділів апарату Комісії призначають виконавців відповідно до їх компетенцій, а СЕД повідомляє, що виконавців додано й визначено терміни виконання.

5. Виконавці опрацьовують звернення в електронній формі відповідно до резолюції/завдання для опрацювання документа.

6. Якщо звернення опрацьовують декілька структурних підрозділів апарату Комісії, то заявникові надсилають лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готує відповідальний за його підготовку працівник, погоджує через СЕД з іншими виконавцями, керівником апарату Комісії та Членами Комісії відповідно до розподілу обов'язків і повноважень та передає на підпис Голові Комісії.

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

8. Якщо громадянин зазначив у зверненні інформацію про надсилання йому відповіді на поштову адресу, відповідь на звернення готують в електронній формі та направляють заявникові паперову копію електронного документа, засвідчену належним чином.

9. На звернення громадян, які надійшли під час особистого прийому, не надають письмової відповіді, якщо порушені громадянином питання вирішено по суті, то надано роз'яснення і заявник не вимагає письмової відповіді.

10. Відповіді на звернення громадян надсилають на бланках Комісії. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначають власне ім'я та прізвище працівника, який створив документ, і номер його службового телефону (наприклад, Петро Петренко 256 23 29).

11. Для виконання резолюції головному виконавцеві дозволено скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформацію від співвиконавців надають відповідальній особі (головному виконавцеві) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Керівник самостійного структурного підрозділу апарату Комісії, визначений в резолюції першим, повинен забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявникові, беручи до уваги інформацію усіх співвиконавців.

12. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилають тому громадянину, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено.



13. Оригінали вхідних звернень громадян, які надходять до Комісії у паперовій формі, зберігають у Секторі організаційного забезпечення.

14. Якщо громадянин не згоден із прийнятим рішенням (відповіддю), він має право оскаржити його відповідно до статті 16 Закону.

#### **IV. Звернення щодо оскарження результатів іспиту на рівень володіння державною мовою**

1. Звернення щодо оскарження, які надійшли до Комісії засобами електронного зв'язку раніше терміну, встановленого абзацом другим частини десятої статті 48 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», реєстрації в СЕД не підлягають. Такі звернення Сектор організаційного забезпечення пересилає до служби технічної підтримки Комісії.

2. Скаргу після її реєстрації передають на первинний розгляд Голові Комісії чи особі, яка виконує його обов'язки, для накладання електронної резолюції. Електронною резолюцією визначають осіб, відповідальних за організацію розгляду скарги в Комісії: головний виконавець (керівник самостійного структурного підрозділу або спеціаліст відповідного структурного підрозділу) та співвиконавець (Член Комісії).

3. Головний виконавець здійснює попередній розгляд скарги та вносить до РКК вхідного документа додаткову інформацію щодо змісту скарги, а саме:

серію та номер сертифіката, номер і дату рішення Комісії;

електронну пошту заявника, яку він вказав під час реєстрації на іспит;

дату занесення скарги до СЕД Комісії;

дані, які відображені в електронному кабінеті претендента:

1) прогрес – результати тестів (Т), монологу (М), загальний результат (З) – іспит для виконання службових обов'язків; результати слухання та читання (С), письма (П), говоріння (Г), загальний результат (З) – іспит для набуття громадянства (коментар за потреби).

2) відомості про збереження результатів іспиту – результати тестів (Т), монологу (М) – іспит для виконання службових обов'язків; результати слухання та читання (С), письма (П), говоріння (Г) – іспит для набуття громадянства (коментар за потреби);

4. Після розгляду скарги на засіданні Комісії та ухвалення відповідного рішення співвиконавець заповнює результати розгляду скарги в РКК, а саме: номер та дату рішення Комісії, результат розгляду скарги (задоволено скаргу і допущено до повторного складання іспиту; відмовлено в задоволенні скарги (результат, визначений раніше, залишається незмінним); відмовлено в розгляді скарги; переглянуто і встановлено результати іспиту), та надсилає на ознайомлення головному виконавцеві.

5. На підставі внесеної співвиконавцем інформації головний виконавець готує проєкт відповіді заявникові з урахуванням ухваленого рішення Комісії.

6. Розгляд скарги, а також прийняття рішення Комісії відбувається протягом тридцяти календарних днів із дати надходження скарги до Комісії.

## **V. Строки розгляду звернень громадян**

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюють у календарних днях, починаючи від дня їх реєстрації в Комісії. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення громадян розглядають і вирішують у строк, що не перевищує одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо для вирішення порушених громадянами питань потрібно провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий обсяг інформації, строк розгляду звернень громадян за рішенням Голови Комісії на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено, про що повідомляють осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляють заявникові.

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

3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Комісії, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилають за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляють заявника. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Комісією, таке звернення в строк не більше п'яти днів повертають заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду повторних звернень від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також таких звернень, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону, та звернень осіб, визнаних судом недієздатними, надсилають у строк, визначений статтею 20 Закону та пунктом 2 розділу IV Порядку.

5. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги вважають вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито заходів для їх вирішення і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

## **VI. Організація особистого прийому громадян**

1. Особистий прийом громадян здійснюють Голова Комісії, заступник Голови Комісії, Члени Комісії, керівник апарату Комісії та керівники самостійних структурних підрозділів апарату Комісії за попереднім записом у дні та години відповідно до Графіка особистого прийому громадян, затвердженого в установленому порядку (далі – Графік).

2. Інформацію про порядок особистого прийому громадян у Комісії і Графік розміщують на офіційному вебсайті Комісії та на спеціальних стендах у приміщенні Комісії.

3. Особистий прийом громадян проводять у приміщенні (зал засідань) за адресою: Несторівський провулок, 4, м. Київ, 01135, 2-й поверх. Прийом громадян можуть проводити в інших приміщеннях, визначених Головою Комісії.

4. Запис громадян на особистий прийом до Голови Комісії відбувається за умови, якщо порушене громадянином питання не вирішили після особистого прийому заступник Голови Комісії, Члени Комісії та керівник апарату Комісії.

5. Запис громадян на особистий прийом до заступника Голови Комісії, відбувається за умови, якщо порушене громадянином питання не вирішили по суті після особистого прийому Члени Комісії.

6. Запис громадян на особистий прийом до керівника апарату Комісії, відбувається за умови, якщо порушене громадянином питання не вирішили по суті після особистого прийому керівники самостійних структурних підрозділів апарату Комісії.

7. Попередній запис на особистий прийом до Голови Комісії, заступника Голови Комісії, Членів Комісії та керівника апарату Комісії здійснює працівник

Сектору організаційного забезпечення протягом перших десяти днів місяця. Запис може здійснюватися у телефонному режимі.

Для попереднього запису громадян на особистий прийом працівник Сектору організаційного забезпечення, який проводить запис, фіксує прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності), адресу проживання, номери контактних телефонів громадянина, якого записують на прийом, або відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, зміст питань, що порушуватимуться перед керівництвом Комісії, та зазначає, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення.

7. Під час попереднього запису на особистий прийом громадянин (його представник) може надати копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті питань, що порушуватимуться на особистому прийомі.

8. З'ясовувати інші відомості про громадянина (його представника), одержувати іншу інформацію, яка не стосується змісту порушених питань, під час запису на особистий прийом посадовими особами Комісії заборонено.

9. Облік особистого прийому громадян ведуть у журналі обліку особистого прийому громадян у Національній комісії зі стандартів державної мови (додаток 3 до Порядку).

10. Сектор організаційного забезпечення укладає список громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва Комісії, та подає до самостійних структурних підрозділів Комісії матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення, опрацювання та надання інформації у межах повноважень.

11. За день до проведення особистого прийому громадян службові записки за підписом відповідного керівника самостійного структурного підрозділу про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян передають посадовій особі, що проводить особистий прийом.

12. За день до проведення особистого прийому Сектор організаційного забезпечення інформує записаного на прийом громадянина (його представника) про час та місце проведення особистого прийому або про відмову в записі на особистий прийом за наявності підстав з відповідними роз'ясненнями у телефонному режимі.

13. Послідовність прийому громадян визначають у день проведення особистого прийому посадовою особою Комісії.

14. Для участі в особистому прийомі посадовими особами Комісії громадяни зобов'язані надати документи, що засвідчують особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи.

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

1) повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, яке він уже подавав до Комісії для розгляду та опрацювання й було надано обґрунтовану відповідь та/або вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

16. Заборонено відмовляти громадянинові в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

17. У прийомі громадян можуть брати участь представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами за умови подання відповідних підтвердних документів. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому заборонено.

18. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюють у порядку, встановленому законодавством, за потреби – за участю перекладача.

19. За відсутності посадових осіб, які мали проводити особистий прийом громадян, особистий прийом проводить уповноважена ними посадова особа, про що повідомляють громадян, які прибули на особистий прийом.

Якщо громадянин не згоден на здійснення особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою, він має право подати письмове звернення, яке реєструють та опрацьовують відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний особистий прийом згідно з Графіком відповідної посадової особи Комісії.

20. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, то його розглядають у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові надають письмову відповідь.

Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому керівництвом Комісії, надають за підписом Голови Комісії.

21. Під час особистого прийому для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань можуть залучатися працівники відповідних структурних підрозділів апарату Комісії.

Якщо порушене громадянином питання вирішено на особистому прийомі, то до журналу обліку особистого прийому громадян у Національній комісії зі стандартів державної мови (додаток 3 до Порядку) вносять відповідну позначку.

22. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передають до Сектору організаційного забезпечення для здійснення реєстрації.

23. Облік прийому громадян керівництвом Комісії та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснює Сектор організаційного забезпечення.

## **VII. Моніторинг і контроль за розглядом звернень громадян**

1. Моніторинг за виконанням звернень громадян здійснюють з метою вчасного та належного їх виконання. Сектор організаційного забезпечення здійснює моніторинг звернень громадян, що перебувають на контролі, за результатами якого:

щотижня готує та направляє до самостійних структурних підрозділів апарату Комісії (головних виконавців) в електронній формі інформацію (нагадування) про контрольні звернення громадян, строк виконання яких настає, для вжиття відповідних заходів щодо їх розгляду;

щомісяця надає інформацію (доповідна, службова записка) Голові Комісії про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема, про порушення строків розгляду звернень та невчасне надання відповідей заявникам), подає у перелік звернень громадян у розрізі самостійних структурних підрозділів, щодо яких установлений строк розгляду минув.

2. На контролі в Комісії перебувають усі зареєстровані звернення громадян зі встановленням контрольних термінів, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

3. Безпосередній контроль за виконанням звернень у самостійних структурних підрозділах апарату Комісії здійснюють їх керівники та виконавці.

4. Сектор організаційного забезпечення здійснює контроль за розглядом звернень громадян у СЕД згідно зі строками виконання, зазначеними у графі РКК «Термін виконання».

5. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводять тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, вжиті необхідні заходи реагування, та закриття резолюції із зазначенням вихідного номера і дати листа-відповіді на звернення. У РКК у вкладці «Хід виконання» відповідальні виконавці вносять інформацію про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення.

6. Пропозиції, заяви і скарги, на які дають попередні відповіді, з контролю не знімають. Контроль завершують тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

7. Позначку про зняття з контролю в СЕД здійснює Сектор організаційного забезпечення.

### **VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян**

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюють в порядку, встановленому Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (зі змінами).

2. Звернення, що надійшли в електронній формі, зберігають в СЕД для подальшого їх передавання до електронного архіву.

Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюють за допомогою СЕД Комісії.

3. Розглянуті звернення розміщують у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу, яку

вміщують у м'яку обкладинку (додаток 4 до Порядку). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів, їх підшивають до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряють правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ заборонено.

Обкладинку справи оформлюють за формою, наведеною у додатку 5 до Порядку.

4. Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначають номенклатурою справ Комісії.

Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберігання, передають до архіву Комісії через два роки після завершення діловодства за ними.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи, які створені під час роботи зі зверненнями громадян, підлягають знищенню в установленому порядку.

#### **ІХ. Аналіз роботи за зверненнями громадян**

1. Керівники самостійних структурних підрозділів апарату Комісії або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати у подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою вчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

2. Сектор організаційного забезпечення щороку до 15 січня готує для Голови Комісії та керівника апарату Комісії матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складають за потреби.

**Голова Національної комісії  
зі стандартів державної мови**

**Володимир МОЗГУНОВ**