



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

15.03.2012 № 139

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
23 березня 2012 р.
за № 438/20751

**Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями
громадян і запитам на інформацію у Міністерстві соціальної
політики України**

{Заголовок із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

*{Із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики
№ 476 від 05.08.2013
№ 386 від 07.04.2015
№ 1109 від 30.09.2016
№ 1825 від 05.12.2018
№ 307 від 09.11.2022}*

Відповідно до статті 13 Закону України «Про звернення громадян», статті 1 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 удосконалення роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у центральному апараті Міністерства соціальної політики України **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян і запитам на інформацію у Міністерстві соціальної політики України (далі - Інструкція), що додається.

{Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

2. Департаменту звернень громадян та контролю виконання (Т. Шелест) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра - керівника апарату В.Коломійця.

4. Наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

**Віце-прем'єр-міністр України -
Міністр**

С. Тігіпко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
соціальної політики України
15.03.2012 № 139

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
23 березня 2012 р.
за № 438/20751

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян і запитами на інформацію у Міністерстві соціальної політики України

{Заголовок із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

{У тексті Інструкції слова „Віце-прем'єр-міністр України - Міністр соціальної політики” у всіх відмінках замінено словами „Міністр соціальної політики України” у відповідних відмінках згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013}

{У тексті Інструкції слова "заступник Міністра - керівник апарату (державний секретар Міністерства)" у всіх відмінках замінено словами "державний секретар" у відповідних відмінках згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

{У тексті Інструкції: слова «Міністр, перший заступник Міністра, заступники Міністра, заступник Міністра з питань європейської інтеграції та державний секретар», «Міністр, перший заступник Міністра, заступники Міністра, заступник Міністра з питань європейської інтеграції чи державний секретар», «Міністр, перший заступник Міністра, заступники Міністра, державний секретар чи заступник Міністра з питань європейської інтеграції», «Міністр соціальної політики України, перший заступник Міністра, заступники міністра, заступник Міністра з питань європейської інтеграції та державний секретар», «Міністр соціальної політики України, перший заступник Міністра, заступники міністра, заступник Міністра з питань європейської інтеграції чи державний секретар» в усіх відмінках замінено словами «Міністр соціальної політики України, перший заступник Міністра, заступники Міністра, заступник Міністра з питань європейської інтеграції, заступник Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державний секретар Міністерства соціальної політики України» у відповідних відмінках; слова «відділ звернень та прийому громадян Управління звернень громадян та контролю виконання» в усіх відмінках замінено словами «Департамент документального забезпечення» у відповідних відмінках згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

I. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян і запитами на інформацію у Міністерстві соціальної політики України.

{Пункт 1.1 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

1.2. Ця Інструкція розроблена згідно із Законами України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Указом 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», постановою 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».

{Пункт 1.2 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про звернення громадян» і «Про доступ до публічної інформації».

{Пункт 1.3 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

1.4. Діловодство за зверненнями громадян і запитами на інформацію у Міністерстві соціальної політики України (далі - Міністерство) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на Департамент документального забезпечення.

{Абзац перший пункту 1.4 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015}

Організація діловодства за зверненнями громадян і запитами на інформацію в окремих структурних підрозділах центрального апарату Міністерства (далі - структурні підрозділи Міністерства) покладається на спеціально призначених для цього осіб (далі - особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Міністерства).

{Пункт 1.4 розділу I із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

1.5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14-16 Закону України «Про звернення громадян» та частини п'ятої статті 53 Закону України «Про запобігання корупції».

{Пункт 1.5 розділу I в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

1.6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю, яка охороняється законом, визначається нормативно-правовими актами.

1.7. Належну організацію та стан діловодства за зверненнями громадян і запитам на інформацію у Міністерстві забезпечує державний секретар.

{Пункт 1.7 розділу I в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016, № 1825 від 05.12.2018; із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

II. Попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян і запитів на інформацію

{Заголовок розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

2.1. Звернення або запит на інформацію може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

{Абзац перший пункту 2.1 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Звернення або запит на інформацію може бути усним чи письмовим.

{Абзац другий пункту 2.1 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі.

Звернення може бути усним чи письмовим. Запити на інформацію можуть подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача.

{Пункт 2.1 розділу II доповнено абзацом четвертим згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

У разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може подати письмовий запит, його має оформити відповідальна особа з питань доступу до публічної інформації, обов'язково зазначивши в запиті своє ім'я, контактний телефон, та надати копію запиту особі, яка його подала.

{Пункт 2.1 розділу II доповнено абзацом п'ятим згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Письмове звернення надсилається поштою. Також письмове звернення може бути надіслано в електронному вигляді з використанням мережі Інтернет (електронне звернення). Такі звернення надсилаються шляхом заповнення відповідної електронної форми на офіційному веб-сайті Мінсоцполітики в розділі «Звернення громадян» або засобами електронного зв'язку на електронну адресу zvernennya@mlsp.gov.ua.

{Абзац пункту 2.1 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

{Пункт 2.1 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016}

2.2. Звернення громадян оформляються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання заявника, контактні дані, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмові та електронні звернення викладаються прийнятною для обох сторін мовою, розбірливо і чітко у друкованій або письмовій формі, підписуються заявником (групою осіб) із зазначенням дати.

{Абзац перший пункту 2.2 розділу II в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016, № 307 від 09.11.2022}

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України „Про звернення громадян”.

2.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає (крім анонімних звернень, які надійшли відповідно до вимог статті 53 Закону України «Про запобігання корупції»). Не розглядаються й повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України „Про звернення громадян”, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

{Абзац перший пункту 2.3 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Міністр соціальної політики України.

2.4. Реєстрація звернень громадян і запитів на інформацію у Міністерстві здійснюється з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

Реєстрація звернень громадян і запитів на інформацію у Міністерстві проводиться за допомогою Системи електронного документообігу (далі - СЕД), що забезпечує формування банку реєстраційних даних звернень громадян і запитів на інформацію та відповідних супровідних документів.

{Пункт 2.4 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018; із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

2.5. Усі звернення громадян, що надходять до Міністерства, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України „Про звернення громадян”, а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.6. Усі звернення громадян і запити на інформацію, що надходять до Міністерства, реєструються централізовано Департаментом документального забезпечення.

{Абзац перший пункту 2.6 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Усі звернення та запити на інформацію реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

{Абзац другий пункту 2.6 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Електронне звернення приймається на електронну адресу zvernennya@mlsp.gov.ua, електронний запит на інформацію - на електронну адресу infozapit@mlsp.gov.ua.

{Абзац третій пункту 2.6 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Датою подання електронного звернення або запиту на інформацію є дата його надходження на зазначену електронну адресу. Якщо електронне звернення або запит на інформацію надійшло/ надійшов на електронну адресу в неробочий день та час, датою подання електронного звернення або запиту на інформацію вважається наступний після нього робочий день.

{Абзац четвертий пункту 2.6 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

У разі якщо для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з письмовим зверненням.

{Пункт 2.6 розділу II в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016}

2.7. Усі письмові звернення громадян реєструються у СЕД шляхом прямого введення таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - стислий зміст, індекси; прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надсилання, індекс та зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

Під час реєстрації паперового звернення у СЕД створюється електронна копія оригіналу паперового документа (подання паперового документа в електронній формі, отримане шляхом сканування паперового документа).

Після реєстрації звернення проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення штрих-коду в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивання. У разі відсутності технічних можливостей для нанесення штрих-коду реєстраційний номер проставляється на документі від руки.

{Пункт 2.7 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.8. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, позначки первинного або повторного надходження звернення, порядкового номера картотеки для реєстрації та позначки року. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника.

{Пункт 2.8 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.9. Звернення, подані громадянами на особистому прийомі, в тому числі усні, реєструються у тому самому порядку. До реєстраційного індексу звернень, що надійшли на особистому прийомі, додається велика літера «П».

{Пункт 2.9 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.10. На кожне звернення за допомогою СЕД створюється реєстраційно-моніторингова картка (додаток 1), яка є внутрішнім документом, що використовується виключно в межах апарату Міністерства.

У разі надходження усного звернення під час проведення особистого прийому громадян реєстраційний індекс проставляється на контрольно-реєстраційній картці.

{Пункт 2.10 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.11. Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням.

2.12. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-моніторингової картки в СЕД зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

{Пункт 2.12 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.13. З метою своєчасного надання відповідей на звернення громадян і запити на інформацію у Міністерстві за допомогою СЕД здійснюється постійний контроль за станом їх розгляду.

{Абзац перший пункту 2.13 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Постановка на контроль звернень громадян і запитів на інформацію, моніторинг стану їх розгляду та зняття з контролю проводяться відповідно до пунктів 5.1-5.5 розділу V цієї Інструкції.

{Абзац другий пункту 2.13 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

{Пункт 2.13 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.14. Усі звернення громадян та запити на інформацію після реєстрації в СЕД відразу передаються для подальшого їх розгляду безпосередньо керівникам самостійних структурних підрозділів Міністерства. З метою оперативного розгляду звернень громадян та запитів на інформацію їх передача проводиться за допомогою СЕД в електронній формі.

{Абзац перший пункту 2.14 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Паперові оригінали звернень громадян наприкінці кожного робочого дня передаються до структурних підрозділів Міністерства, відповідальних за їх розгляд, для подальшого опрацювання та зберігання відповідно до вимог законодавства.

У разі якщо документ терміновий (негайний чи невідкладний) та потребує розгляду керівництвом Мінсоцполітики, працівник, який його реєструє, додатково (на упередження) направляє за допомогою СЕД копію такого документа керівнику (керівникам) структурного (структурних) підрозділу (підрозділів) відповідно до компетенції.

{Абзац третій пункту 2.14 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Для розгляду керівництву Міністерства (для накладення електронної резолюції) передаються за допомогою СЕД звернення громадян і запити на інформацію, для якісного розгляду яких необхідне безпосереднє втручання керівництва Міністерства (звернення, які потребують залучення до їх розгляду декількох структурних підрозділів Міністерства із визначенням головного виконавця).

{Абзац четвертий пункту 2.14 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Такі звернення громадян і запити на інформацію передаються для розгляду Міністру соціальної політики України, першому заступнику Міністра, заступникам Міністра, заступнику Міністра з питань європейської інтеграції, заступнику Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державному секретарю Міністерства соціальної політики України відповідно до розподілу обов'язків.

{Абзац п'ятий пункту 2.14 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

{Пункт 2.14 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

2.15. Посадові особи, які проводять розгляд звернення або запиту на інформацію, зареєстрованого в СЕД, накладають на нього електронну резолюцію, в якій визначається головний виконавець, відповідальний за організацію виконання документа в Міністерстві, та (за необхідності) співвиконавці.

{Абзац перший пункту 2.15 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

На електронну резолюцію посадової особи накладається кваліфікований електронний підпис цієї самої посадової особи.

У разі якщо керівництвом Міністерства накладення резолюції проводилось у паперовому вигляді, працівники Департаменту документального забезпечення створюють в реєстраційно-моніторинговій картці документа в СЕД електронну копію цієї резолюції (шляхом сканування) та забезпечують подальше направлення звернення або запиту на інформацію на розгляд відповідно до резолюції.

{Абзац третій пункту 2.15 розділу II із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

{Пункт 2.15 розділу II в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

III. Розгляд письмових звернень громадян, запитів на інформацію та складання листів-відповідей

{Заголовок розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.1. Розгляд письмових звернень громадян і запитів на інформацію.

{Абзац перший пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.1.1. Керівники структурних підрозділів Міністерства, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях громадян або запитах на інформацію, або структурні підрозділи яких визначено відповідальними за розгляд звернень громадян або запитів на інформацію у резолюціях Міністра соціальної політики України, першого заступника Міністра, заступників Міністра, заступника Міністра з питань європейської інтеграції, заступника Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державного секретаря Міністерства соціальної політики України, проводять подальший розгляд звернень громадян або запитів на інформацію та визначають виконавців кожного з них шляхом накладення електронної резолюції з використанням СЕД.

{Абзац перший підпункту 3.1.1 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016; в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018, № 307 від 09.11.2022}

У разі коли розгляд звернення або запиту на інформацію доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше.

{Абзац другий підпункту 3.1.1 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення або запиту на інформацію відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

{Абзац третій підпункту 3.1.1 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.1.2. Звернення громадян і запити на інформацію передаються виконавцям за допомогою СЕД.

{Абзац перший підпункту 3.1.2 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Паперові оригінали звернень громадян передаються виконавцям під підпис у журналах реєстрації звернень громадян, що ведуться у структурних підрозділах Міністерства за встановленою формою (додаток 2).

{Підпункт 3.1.2 пункту 3.1 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

3.1.3. Інформація про осіб, відповідальних за розгляд звернень громадян і запитів на інформацію, та співвиконавців вноситься в реєстраційно-моніторингову картку документа СЕД автоматично на підставі накладених резолюцій.

{Підпункт 3.1.3 пункту 3.1 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018; із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.1.4. Передача звернення громадянина або запита на інформацію від одного структурного підрозділу Міністерства до іншого проводиться Департаментом документального забезпечення лише за письмовими пропозиціями керівників структурних підрозділів Міністерства, які подаються за допомогою СЕД.

{Підпункт 3.1.4 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015; в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018; із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.1.5. Відповідно до Закону України „Про звернення громадян” забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам Міністерства або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

Скарги на дії або бездіяльність державних службовців подаються у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

{Підпункт 3.1.5 пункту 3.1 розділу III доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016}

3.1.6. Керівники та працівники структурних підрозділів Міністерства при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3.1.7. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

3.1.8. Звернення, які містять повідомлення про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», в тому числі анонімні (якщо наведена у них інформація стосується конкретних осіб та містить фактичні дані, які можуть бути перевірені), надсилаються поштою або на електронну адресу anticor@mlsp.gov.ua.

Такі звернення після їх реєстрації передаються для розгляду Міністру соціальної політики України, першому заступнику Міністра, заступникам Міністра, заступнику Міністра з питань європейської інтеграції, заступнику Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державному секретарю Міністерства соціальної політики України відповідно до розподілу обов'язків.

{Абзац другий підпункту 3.1.8 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

За результатами розгляду накладається резолюція відповідно до пункту 2.15 цієї Інструкції.

{Абзац третій підпункту 3.1.8 пункту 3.1 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Одночасно таке звернення направляється до уповноваженого підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції для вжиття відповідних заходів (за необхідності).

Працівники, яким доручено розгляд звернення, що містить повідомлення про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», зобов'язані ретельно перевірити факти, викладені у зверненні, та за результатами перевірки інформувати керівництво Міністерства та уповноважений підрозділ з питань запобігання та виявлення корупції.

Такі звернення підлягають перевірці у термін не більше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо у зазначений термін перевірити інформацію, що міститься в зверненні, неможливо, термін розгляду такого звернення може бути продовжено до тридцяти днів від дня його отримання з урахуванням вимог абзацу четвертого частини п'ятої статті 53 Закону України «Про запобігання корупції».

У разі виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення відповідна інформація направляється до спеціально уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції.

Інформування заявника за результатами проведеної перевірки проводиться окремим листом (якщо звернення не було анонімним).

{Пункт 3.1 розділу III доповнено новим підпунктом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

3.2. Складання листів-відповідей на звернення громадян і запити на інформацію:

{Абзац перший пункту 3.2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.2.1. Листи-відповіді на звернення громадян і запити на інформацію готуються, узгоджуються (візуються) в СЕД та оформлюються на бланку Міністерства, який автоматично генерується СЕД.

{Підпункт 3.2.1 пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018; із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.2.2. Лист-відповідь візують працівник, який його підготував, та керівник відповідного структурного підрозділу Міністерства.

У разі потреби (якщо в листі порушуються важливі та принципові питання) лист-відповідь візують керівники заінтересованих структурних підрозділів Міністерства, а також перший заступник Міністра, заступники Міністра, заступник Міністра з питань європейської інтеграції заступник Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державний секретар Міністерства соціальної політики України відповідно до розподілу обов'язків (якщо лист повинен підписувати Міністр соціальної політики України).

{Абзац другий підпункту 3.2.2 пункту 3.2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016, № 307 від 09.11.2022}

3.2.3. Посадові особи підписують листи-відповіді в межах своїх повноважень, визначених Положенням про Міністерство соціальної політики України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 року № 423 (зі змінами), положеннями про структурні підрозділи Міністерства, посадовими інструкціями тощо.

{Абзац перший підпункту 3.2.3 пункту 3.2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

Листи-відповіді підписуються Міністром соціальної політики України, першим заступником Міністра, заступниками Міністра, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державним секретарем Міністерства соціальної політики України відповідно до розподілу обов'язків.

{Абзац другий підпункту 3.2.3 пункту 3.2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016}

Право підпису листів-відповідей інформаційного характеру, які не пов'язані із здійсненням Міністром соціальної політики України політичних функцій, а саме містять інформацію щодо роз'яснення порядку застосування норм законодавства, надається керівникам самостійних структурних підрозділів Міністерства.

{Абзац третій підпункту 3.2.3 пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015}

3.2.4. Листи-відповіді за підписом посадових осіб Міністерства, уповноважених відповідно до законодавства, готуються, узгоджуються (візуються) в СЕД та оформлюються на бланку Міністерства, який автоматично генерується СЕД.

{Підпункт 3.2.4 пункту 3.2 розділу III в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

3.2.5. Відповідь за результатами розгляду звернення надається тим структурним підрозділом Міністерства, який його отримав і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

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

{Пункт 3.2 розділу III доповнено підпунктом 3.2.6 згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.2.7. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них, а також доступу до публічної інформації визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

{Пункт 3.2 розділу III доповнено підпунктом 3.2.7 згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

3.2.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

3.2.9. У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові направляється лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис.

{Підпункт 3.2.8 пункту 3.2 розділу III виключено на підставі Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

3.2.10. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства в структурному підрозділі Міністерства, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

3.2.11. Реєстраційні індекси листам-відповідям на звернення громадян, що підписані Міністром соціальної політики України, першим заступником Міністра, заступниками Міністра, державним секретарем чи заступником Міністра з питань європейської інтеграції, присвоюються Департаментом документального забезпечення.

{Підпункт пункту 3.2 розділу III в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016}

3.2.12. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, що підписані керівниками структурних підрозділів Міністерства, здійснюється особами, відповідальними за ведення діловодства у цих структурних підрозділах.

3.2.13. На листах-відповідях реєстраційний індекс проставляється шляхом нанесення штрих-коду в нижньому лівому куті першого аркуша документа після його реєстрації в СЕД.

{Абзац перший підпункту пункту 3.2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

У разі відсутності технічних можливостей для проставлення реєстраційного індексу шляхом нанесення штрих-коду реєстраційний індекс проставляється шляхом нанесення відповідного напису вручну на бланку Міністерства у спеціально відведеному для цього місці.

{Підпункт пункту 3.2 розділу III доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015}

3.2.14. Для відправки листів-відповідей на звернення громадян особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Міністерства, здійснюють упакування цих листів у конверти, на яких зазначають адресу заявника, якому адресовано лист-відповідь.

3.2.15. Відправка усіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано відділом документального забезпечення Управління звернень громадян та контролю виконання.

{Підпункт пункту 3.2 розділу III із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015}

IV. Термін розгляду звернень громадян та інформаційних запитів

4.1. Звернення громадян, у тому числі ті, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо й телебачення, розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України „Про звернення громадян”.

Звернення громадян з термінами виконання, встановленими Міністром соціальної політики України, першим заступником Міністра, заступниками Міністра, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державним секретарем Міністерства соціальної політики України, виконуються відповідно до цих термінів та у межах термінів, передбачених статтею 20 Закону України „Про звернення громадян”.

{Пункт 4.1 розділу IV доповнено новим абзацом згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016}

4.2. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

4.3. Звернення громадян, взяті на контроль і надіслані до Міністерства на розгляд органом влади вищого рівня, виконуються в терміни, встановлені цим органом або Міністром соціальної політики України, першим заступником Міністра, заступниками Міністра, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації чи державним секретарем Міністерства соціальної політики України.

{Пункт 4.3 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 386 від 07.04.2015; в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016}

4.4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Міністерства, відповідальний за розгляд структурний підрозділ Міністерства у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

{Пункт 4.4 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013}

4.5. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно також у 5-денний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4.6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, що визначені Законом України „Про статус народного депутата України”, а звернення, що надійшли від депутатів місцевих рад, – відповідно до вимог та в порядку, що визначені Законом України „Про статус депутатів місцевих рад”.

{Пункт 4.6 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016}

4.7. Відповідь на запит на отримання інформації надається не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

У разі якщо запит на інформацію 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 запиту.

Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим.

У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

{Пункт 4.7 розділу IV в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

V. Контроль за розглядом звернень громадян

5.1. З метою своєчасного та належного розгляду звернень громадян, а також запитів на інформацію усі звернення та запити, що надходять до Міністерства, підлягають контролю.

Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян та запитів покладається на керівників структурних підрозділів Міністерства, які зобов'язані забезпечити правильний і повний їх розгляд та виконання прийнятих щодо них рішень.

Контроль за розглядом звернень та запитів здійснюється за допомогою СЕД. Взяття звернення або запиту на контроль проводиться під час його реєстрації в СЕД. Працівник Департаменту документального забезпечення, який проводить реєстрацію документа, встановлює рівень контролю та строки його розгляду у реєстраційно-моніторинговій картці в СЕД. Строки розгляду звернення встановлюються на упередження (за 2 дні до настання контрольного терміну, визначеного актами законодавства, розпорядчими документами, резолюціями керівництва тощо, з подальшим продовженням, але не менше ніж визначено законодавством).

Для здійснення контролю за зверненнями і запитами у Міністерстві застосовуються два рівні контролю: «контроль керівництва» та «контроль структурного підрозділу».

Рівень контролю «контроль керівництва» встановлюється:

для звернень громадян, які надіслані до Міністерства Секретаріатом Кабінету Міністрів України, Апаратом Верховної Ради України, народними депутатами України, Офісом Президента України, Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, центральними органами виконавчої влади;

{Абзац шостий пункту 5.1 розділу V із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

для звернень громадян, за результатами розгляду яких, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію;

для звернень громадян, розгляд яких контролюється керівництвом Міністерства;

для звернень громадян, що надійшли від державної установи «Урядовий контактний центр»;

для запитів на отримання інформації.

Для усіх інших звернень громадян встановлюється рівень контролю «контроль структурного підрозділу».

{Пункт 5.1 розділу V в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 1825 від 05.12.2018}

5.2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

5.3. Звернення громадян, для яких встановлено рівень контролю «контроль керівництва», контролюються та знімаються з контролю Департаментом документального забезпечення.

{Пункт 5.3 розділу V в редакції Наказів Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015, № 1825 від 05.12.2018}

5.4. Звернення громадян, для яких встановлено рівень контролю «контроль структурного підрозділу», контролюються та знімаються з контролю особами, відповідальними за ведення діловодства у структурних підрозділах Міністерства за погодженням з їхніми керівниками.

{Пункт 5.4 розділу V в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013; із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

5.5. У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян працівники, яких визначено відповідальними за їх розгляд, особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Міністерства, та працівники Департаменту документального забезпечення оперативно вносять до реєстраційно-моніторингових карток документів у СЕД доповнення і зміни, що стосуються розгляду звернень або запитів (дата виконання, відмітка про результати розгляду звернення, пропозиції щодо зняття з контролю тощо).

{Пункт 5.5 розділу V із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016; в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018}

5.6. Інформація про результати розгляду звернень громадян з поміткою „Контроль” не рідше двох разів на рік узагальнюється Департаментом документального забезпечення і доповідається державному секретарю.

{Пункт 5.6 розділу V із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015, № 1109 від 30.09.2016}

VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

6.1. Після розгляду звернення громадянина у лівому кутку нижнього поля на лицьовому боці першого аркуша проставляється відмітка про його виконання. Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи.

Відмітка повинна містити слова „До справи”, посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

6.2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються особам, відповідальним за ведення діловодства в структурних підрозділах Міністерства, для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

6.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку (додаток 3). У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформлюється за формою, встановленою додатком 6 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України, від 14 квітня 1997 року № 348.

6.4. Структурні підрозділи Міністерства зберігають звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного Зведеною номенклатурою справ Міністерства соціальної політики.

За зберігання документів за зверненнями громадян відповідають керівники структурних підрозділів Міністерства.

6.5. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача особі, відповідальній за ведення архівної справи у Міністерстві, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пунктів 9, 10 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

7.1. Керівники структурних підрозділів Міністерства або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

7.2. Особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Міністерства, щокварталу до 10 числа наступного за звітним періодом місяця готують у вигляді аналітичних довідок матеріали для аналізу інформації за зверненнями громадян та передають їх керівникам структурних підрозділів.

Статистичний аналіз звернень громадян проводиться за напрямками діяльності структурних підрозділів Міністерства та в розрізі таких показників:

загальна кількість письмових та усних звернень громадян (окремо);

кількість громадян, що звернулись;

кількість повторних звернень;

кількість колективних звернень;

категорії заявників;

результати розгляду звернень - „надано роз'яснення та необхідну інформацію”, „вирішено позитивно”, „відмовлено у задоволенні”, „надіслано на розгляд іншому органу влади, установі чи організації”, „взято до відома”.

7.3. Підготовлені структурними підрозділами Міністерства аналітичні матеріали передаються для узагальнення до Департаменту документального забезпечення.

{Пункт 7.3 розділу VII із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 476 від 05.08.2013, № 386 від 07.04.2015}

7.4. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи за зверненнями громадян доводяться до відома державного секретаря.

{Пункт 7.4 розділу VII в редакції Наказу Міністерства соціальної політики № 1109 від 30.09.2016}

**Директор Департаменту
звернень громадян
та контролю виконання**

Т. Шелест

Додаток 1
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
і запитами на інформацію
у Міністерстві соціальної
політики України

РЕЄСТРАЦІЙНО-МОНІТОРИНГОВА КАРТКА

Міністерство соціальної політики України		Контрольний термін виконання	
Реєстраційно-моніторингова картка		Дата фактичного виконання	
Дата та реєстраційний індекс документа	Автор та його адреса	Ознака, вид та тип звернення	
Категорія, соціальний стан заявника	Звідки одержано звернення	Вихідна дата та реєстраційний індекс документа (заповнюється у разі надходження звернення від Секретаріату Кабінету Міністрів України, народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, інших установ чи організацій)	
Інформація про попередні звернення			
Короткий зміст звернення		Питання, які означені у зверненні.	
Кількість примірників, аркушів, опис додатків		Структурний підрозділ, до компетенції якого належить питання. Відповідальний виконавець	
Резолюція та її автор		Кому направлено: (відображається рух документа в апараті Міністерства)	
Виконавці		Дата	П.І.Б.
		(зазначається дата передачі документа)	(зазначаються прізвище та ініціали керівника структурного підрозділу Міністерства, якому передано звернення на розгляд)
Результат розгляду			
Відмітка про виконання			
Справа №	Том №	Аркуш №	Інвентарний №

{Додаток 1 із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства соціальної політики № 1825 від 05.12.2018, № 307 від 09.11.2022}

Додаток 2
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
і запитами на інформацію
у Міністерстві соціальної
політики України

ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

(найменування самостійного структурного підрозділу Міністерства)

№ з/п	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання		Зміст резолюції, її дата, автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою справ	Підпис виконавця
				короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

{Додаток 2 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}

Додаток 3
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
і запитами на інформацію
у Міністерстві соціальної
політики України

ФОРМА
обкладинки для звернень громадян

Міністерство соціальної політики України

(найменування структурного підрозділу Міністерства)

Пропозиція, заява, скарга (необхідне підкреслити)

(адреса)

Підлягає поверненню

{Додаток 3 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 307 від 09.11.2022}



Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян і запитами на інформацію у Міністерстві соціальної політики України
Наказ; Мінсоцполітики України від 15.03.2012 № 139
Редакція від **18.01.2023**, підстава — [z0006-23](#)
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/z0438-12>

Законодавство України
станом на 16.05.2023
чинний



Публікації документа

- Офіційний вісник України від 09.04.2012 — 2012 р., № 25, стор. 120, стаття 959, код акта 60961/2012