

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства фінансів України

_____ 2020 року № _____

ПОРЯДОК
розгляду звернень та організації особистого прийому громадян
у Державній митній службі України та її територіальних органах

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян і ведення діловодства за зверненнями громадян у Держмитслужбі та її територіальних органах (далі – органи Держмитслужби).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян» (далі – Закон), «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», 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» (далі – Інструкція), 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 та особистий прийом громадян в органах Держмитслужби є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі, оскарження дій посадових осіб та органів державної влади.

4. Відповідно до статті 4 Закону можуть бути оскаржені рішення, дії (бездіяльність) у сфері управлінської діяльності органів Держмитслужби, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

5. Реалізація визначених законодавством повноважень органів Держмитслужби передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таким порушенням.

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

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

8. Діловодство за зверненнями (пропозиціями, зауваженнями, заявами, клопотаннями і скаргами) громадян в Держмитслужбі та територіальних органах ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією, і покладається на підрозділ (посадових осіб), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі – підрозділ із роботи зі зверненнями громадян).

9. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

10. Положення цього Порядку не застосовуються:

нід час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінально-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», Кодексом адміністративного судочинства України, та опрацювання звернень, що надходять до органів Держмитслужби з державної установи «Урядовий контактний центр»;

у разі оскарження податкових повідомлень-рішень про визначення суми грошових зобов'язань фізичних осіб – платників податків або будь-яких інших рішень Держмитслужби у відносинах оподаткування, до яких застосовуються положення статей 55, 56 розділу II Податкового кодексу України та з питань щодо повернення грошових коштів;

у разі оскарження рішень органів Держмитслужби, порядок оскарження яких визначено Митним кодексом України.

Якщо звернення громадян, зазначені в пункті 10 цього Порядку, містять також скарги на дії (бездіяльність) посадових осіб митних органів, інформацію або повідомлення про злочин, прохання сприяти в реалізації порушених прав та законних інтересів громадян, пропозиції щодо покращення роботи митних органів, такі звернення підлягають окремій реєстрації та розгляду згідно із Законом України «Про звернення громадян» та цим Порядком.

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

1. Усі звернення громадян, отримані підрозділом (посадовими особами), до функціональних обов'язків якого віднесено ведення загального діловодства (далі – підрозділ загального діловодства), та звернення громадян, отримані під час проведення особистого прийому, підрозділ, до функціональних обов'язків якого віднесено організацію особистого прийому громадян (далі – відповідальний підрозділ, підрозділ з організації особистого прийому), у день надходження передає до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян для попереднього опрацювання та реєстрації засобами системи автоматизації документообігу (далі – Система).

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

2. Усі звернення громадян, що надходять до органів Держмитслужби, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та 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 та суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із 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.

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

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

Первинні – це звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до органу Держмитслужби;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до органу Держмитслужби, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до органу Держмитслужби, але попередні звернення з питання, порушеного у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні – це звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо першого не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповіді громадянину не надано;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядались і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, звернення не є повторним і його розглядає орган Держмитслужби в установленому законодавством порядку.

Дублетні – це звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органу Держмитслужби.

Неодноразові – це звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу Держмитслужби, з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповіді ще не надано, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлено відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подають їх законні представники.

5. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладаються суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) 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. Застосування електронного цифрового підпису в разі надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд сканкопії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Інформація про електронні поштові адреси розміщується на відповідних вебсторінках офіційного вебпорталу Держмитслужби у мережі Інтернет.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті організації (додаток 1).

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

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

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

Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

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

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

належності документа до звернень громадян;

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

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та короткого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень Держмитслужби;

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

скарг, які містять клопотання про поновлення керівництвом органу Держмитслужби пропущеного з поважної причини терміну подання скарги;

звернень, які відповідно до Закону має розглядати особисто керівник органу Держмитслужби;

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

7. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян готуються проекти резолюцій до звернень громадян.

Проект резолюції повинен містити прізвище та власне ім'я особи, яка накладає резолюцію, прізвище та ім'я виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, термін виконання, дату накладення резолюції.

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

9. За результатами реєстрації конкретному зверненню громадянина встановлюються відповідні реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися з частин, які відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою або тире.

Реєстраційний індекс звернень громадян має три обов'язкові частини:

перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити значення «Колектив». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити значення «Анонім»;

друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується Системою під час реєстрації звернення громадянина;

третья частина – формується у разі надходження звернення засобами телефонного зв'язку і повинна містити значення звернення засобами телефонного зв'язку, пересилання звернення громадянина первинним адресатом до органу Держмитслужби і залежно від адресата, який перенаправив звернення, набуває цифрового значення за правилами формування в загальному діловодстві другої частини реєстраційного індексу вхідних документів.

10. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами Системи встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнано повторними, дублетними, неодноразовими (закладка «Основні реквізити документа», поле «Короткий зміст», закладка «Пов'язані документи», режим «Посилання на документ»).

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

12. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі підрозділу з роботи зі зверненнями громадян.

13. Заявникам, які направили на офіційні електронні поштові скриньки органів Держмитслужби електронні листи, електронні файли, що не відповідають відповідним протоколам обміну інформацією та/або вимогам, встановленим до оригіналів документів в електронному вигляді, але за результатами візуалізації яких достатньо аргументів для віднесення їх до категорії звернень громадян (наприклад, скановані зображення звернення, звернення у вигляді текстового файла тощо), роз'яснення, передбачене статтею 5

Закону, надається лише за умови наявності даних про місце проживання заявника та власноручного підпису на оригіналі звернення в письмовому вигляді.

14. Найменування органу Держмитслужби, що провів реєстрацію, реєстраційний індекс та дату реєстрації проставляють у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання. Реєстраційний штамп проставляється відповідними технічними засобами і доповнюється штрих-кодом.

15. На вимогу особи, якою подано письмове звернення до органу Держмитслужби, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа. Така копія повертається громадянинуві.

16. Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції»). Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень засобами Системи. Оригінал або копія анонімного звернення разом із другим примірником роз'яснення підшиваються до справи.

17. Працівник органу Держмитслужби без зазначення авторства (анонімно) може здійснити відповідне повідомлення, яке підлягає розгляду згідно зі статтею 53 Закону України «Про запобігання корупції».

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

У разі опрацювання усних звернень громадян, які надійшли засобами телефонного зв'язку, роздрукована реєстраційно-контрольна картка після

розгляду і накладення керівництвом Держмитслужби резолюції передається головному виконавцю.

19. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівництво органу Держмитслужби, про що повідомляє особі, якою подано звернення.

20. Під час реєстрації звернень громадян засобами Системи створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

21. Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців на рівні самостійних структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюються за погодженням автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов'язки, або керівника органу Держмитслужби за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам самостійних структурних підрозділів. Зміну головного виконавця за наявності відповідного погодження може бути проведено у триденний строк з дати реєстрації звернення (якщо термін виконання для головного виконавця становитиме не менше п'яти робочих днів) або в одинденний строк з дати реєстрації (якщо строк виконання для головного виконавця становитиме не менше трьох робочих днів). В іншому разі зміна головного виконавця не допускається.

22. У разі зміни функцій структурних підрозділів (у результаті зміни структури, утворення нових структурних підрозділів, у тому числі на базі існуючих структурних підрозділів) або передавання функцій від одного структурного підрозділу до іншого структурний підрозділ, у якому відбулися зміни, не пізніше тижневого строку від часу зміни (передачі) функцій проводить

інвентаризацію звернень громадян, щодо яких розгляд не завершено, визначає з них ті, що після зміни (передачі) функцій не належать до його компетенції, та передає їх відповідно до акта приймання-передавання на виконання іншому структурному підрозділу (структурним підрозділам), до компетенції якого (яких) вони належать, при цьому з дати підписання акта приймання-передавання до закінчення дати виконання конкретного звернення має залишатись не менше десяти робочих днів.

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

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян підлягають розгляду керівництвом органів Держмитслужби відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», розглядають органи Держмитслужби відповідно до Закону.

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

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

4. Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

5. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції органу Держмитслужби, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, під час надання відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

6. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян 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.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

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

7. У разі отримання повторного звернення керівництво органу Держмитслужби зобов'язано ретельно розібратися у причинах, що призвели до такого звернення. Якщо воно спричинено порушенням установленого Законом порядку розгляду звернення, посадові особи, які допустили такі порушення, мають бути притягнуті до відповідальності згідно із законодавством.

8. Звернення та скарги осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», керівник органу Держмитслужби розглядає особисто.

9. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

10. Початком строку розгляду звернення вважається день його реєстрації в органах Держмитслужби, а закінченням – день направлення відповіді заявнику.

11. Скаргу на рішення, що оскаржувалося, може бути подано до органу Держмитслужби вищого рівня протягом одного року з моменту прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням.

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

12. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів для його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

13. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

14. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне й правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою – негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

15. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку надає заявнику той орган Держмитслужби, який його отримав для розгляду і до

компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівництва.

16. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

17. Орган Держмитслужби зобов'язаний повідомити народного депутата України або депутата місцевої ради, який надіслав звернення громадянина, про результати розгляду такого звернення.

18. Органи Держмитслужби розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

IV. Строки розгляду звернень громадян

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

2. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця із дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

3. Якщо для вирішення порушених громадянами питань необхідно провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва органу Держмитслужби на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

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

4. Строк розгляду звернень громадян, переданих органом Держмитслужби вищого рівня до територіального органу для перевірки, прийняття рішення та надання відповідей, обчислює з дати їх реєстрації підрозділ із роботи зі зверненнями громадян органу Держмитслужби вищого рівня.

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

6. Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслано народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлено депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», відповідають строкам, встановленим цими законами.

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня надходження.

8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органів Держмитслужби, відповідно до статті 7 Закону таке звернення у строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом Держмитслужби, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

9. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

V. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ:

1) відповідальність за належне оформлення справ, своєчасну передачу до підрозділу роботи зі зверненнями громадян матеріалів щодо розгляду звернення громадян та їх оригіналів (за наявності) покладається на керівника структурного підрозділу органу Держмитслужби, що визначений головним виконавцем.

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

2) до завершення розгляду звернення громадян та матеріали щодо розгляду зберігаються у структурному підрозділі органу Держмитслужби, що визначений головним виконавцем;

3) структурний підрозділ органу Держмитслужби, що визначений головним виконавцем, після завершення розгляду і прийняття відповідного рішення відповідно до Інструкції формує самостійну групу матеріалів справи зі звернення та матеріалів щодо розгляду і разом із внутрішнім описом вміщує у м'яку обкладинку. У строк, що не перевищує п'яти робочих днів з дати реєстрації відповіді заявнику, оформлена відповідним чином самостійна група матеріалів справи передається до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян.

У разі виявлення порушень вимог Інструкції щодо оформлення та формування у самостійну групу матеріалів справи документи невідкладно повертаються у структурний підрозділ органу Держмитслужби, що визначений головним виконавцем, для усунення недоліків у строк, що не перевищує двох робочих днів;

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

Самостійні групи матеріалів, які віднесені до однієї справи, групуються у порядку зростання реєстраційного індексу звернення. Якщо кількість аркушів матеріалів, що віднесені до однієї справи, перевищує значення 250, необхідно сформувати томи справи, забезпечивши зберігання документів самостійної групи матеріалів в одному томі. Сформовані справи (томи справи) прошиваються разом з обкладинкою справи (тому справи), нумеруються, починаючи з першого аркуша м'якої обкладинки самостійної групи матеріалів за зверненням із найменшим реєстраційним індексом, та скріплюються засвідчувальним написом такого змісту: «Прошито, пронумеровано _____ (цифрами та літерами) аркушів, посада, власне ім'я та прізвище.», скріпленим підписом посадової особи підрозділу із роботи зі зверненнями громадян, яка сформувала та прошила справу (томи справи), та відбитком печатки, яка використовується в загальному діловодстві для опечатування пакетів.

2. Зберігання звернень громадян та матеріалів щодо їх розгляду:

1) строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884 (із змінами);

2) після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення, затвердженим керівником такого структурного підрозділу органу Держмитслужби, звернення громадян (заяв) та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню;

3) для збереження справ та реєстраційно-контрольних карток підрозділ із роботи зі зверненнями громадян забезпечується приміщенням для зберігання документів до передачі до архіву.

3. Організація користування справами та сформованими самостійними групами матеріалів:

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

Виготовлення копій документів справи на підставі службової записки за підписом керівника самостійного структурного підрозділу органу Держмитслужби здійснює підрозділ із роботи зі зверненнями громадян у строк, що не перевищує трьох робочих днів, якщо в результаті копіювання документів обсяг копій не перевищує 150 аркушів;

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

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводить керівництво органів Держмитслужби відповідно до розподілу функціональних обов'язків, а у разі відсутності – уповноважені ним посадові особи, керівники та посадові особи структурних підрозділів органів Держмитслужби, до компетенції яких належать відповідні питання.

2. Прийом здійснюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку роботи органу Держмитслужби за попереднім записом (далі – запис) у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі – графік), затвердженим наказом Держмитслужби.

3. У графіках прийомні дні визначаються для керівництва органів Держмитслужби та структурних підрозділів органів Держмитслужби. У разі

кадрових змін у керівництві або змін у структурі органів Держмитслужби відповідні зміни до графіків вносяться не пізніше шостого робочого дня від настання таких змін.

Графіки особистого прийому громадян керівництвом органів Держмитслужби формуються із зазначенням власного імені та ірїзвища посадової особи. Графіки особистого прийому громадян посадові особи структурних підрозділів органів Держмитслужби формують із зазначенням назв структурних підрозділів.

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

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівником органу Держмитслужби.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян в органах Держмитслужби розміщується на відповідних вебсторінках офіційного вебпорталу Держмитслужби у мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

6. Запис громадян на прийом проводять працівники відповідального підрозділу в робочі дні. Залежно від чисельності відповідального підрозділу керівник органу Держмитслужби може встановлювати графік проведення запису на особистий прийом. Проведення запису завершується не пізніше 45 хвилин до закінчення робочого дня і сумарно не може бути меншим 6 робочих годин за три робочі дні.

7. Запис на черговий прийом до керівництва органу Держмитслужби припиняється за десять робочих днів до дати особистого прийому, до посадових осіб структурних підрозділів органів Держмитслужби – за п'ять робочих днів до дати особистого прийому.

Запис на наступний прийом розпочинається в день припинення запису на черговий прийом.

8. Якщо дата наступного прийому за графіком припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, відповідальний підрозділ до початку запису на прийом переносить дату проведення прийому на інший робочий день за погодженням із посадовою особою, яка здійснюватиме прийом, але не пізніше ніж на 10 робочих днів від дати цього прийому за графіком.

Керівник органу Держмитслужби може перенести дату чергового прийому без внесення змін до графіка не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому, але не пізніше ніж на 7 робочих днів від дати чергового прийому, про що підрозділ з організації особистого прийому повідомляє громадянам, записаним на прийом, одним із засобів зв'язку.

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

Запис на прийом до структурного підрозділу Держмитслужби проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після:

прийому керівництвом територіального органу Держмитслужби;

закінчення строку розгляду звернення, адресованого органу Держмитслужби.

10. Запис на прийом до керівника територіального органу проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому керівництвом або посадовими особами територіального органу.

11. Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з'ясується така інформація: прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої

релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті) за даними Державного реєстру фізичних осіб – платників податків, контактний номер телефону (за наявності), прізвище, ім'я, по батькові представника громадянина, місце проживання, контактний номер телефону (за наявності), чим підтверджуються повноваження на представлення інтересів громадянина, зміст питання, яке потребує вирішення, історія виникнення питання, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

З'ясована інформація вноситься до картки обліку особистого прийому громадян, зразок якої наведено в додатку 2 до цього Порядку. У разі необхідності кількість окремих граф картки обліку особистого прийому громадян може збільшуватись або зменшуватись.

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

12. Повторний запис на прийом громадян з питань, що вже розглядалися на прийомі, проводиться, якщо керівництвом не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону і громадянину письмово не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненням.

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

14. Прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

15. Забороняється відмовляти громадянам у 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.

16. У разі відмови громадянином або представником інтересів громадянина у наданні інформації про особу, яка звертається, та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень в органі Держмитслужби на його розгляд, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

17. Громадянам під час запису повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок здійснення їх доступу до приміщень органу Держмитслужби відповідно до вимог пропускнуго та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративних будівлях або надаються обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

Час початку прийому для конкретного громадянина під час запису не встановлюється. У картці обліку особистого прийому громадян може зазначатися інформація про бажані години прийому для громадян, які проживають більше ніж за 100 кілометрів від місця прийому.

18. Картка обліку особистого прийому громадян із заповненими під час проведення запису графами реєструється в Системі з одночасним встановленням параметрів контролю.

Якщо звернення потребує опрацювання та підготовки матеріалів у кількох структурних підрозділах, доручення щодо підготовки матеріалів та проекту рішення надається кожному структурному підрозділу органу Держмитслужби, до компетенції якого належить опрацювання звернення.

19. Структурний підрозділ органу Держмитслужби, до компетенції якого належить опрацювання питання, забезпечує підготовку матеріалів та проекту рішення з урахуванням вимог статті 19 Закону та засобами Системи надає їх до відповідального підрозділу не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому.

Структурні підрозділи органу Держмитслужби у межах компетенції опрацьовують картки обліку особистого прийому громадян, за якими не передбачено проведення прийому (запис не відбувся за ініціативою заявника, у записі відмовлено), з метою виявлення проблемних питань та запобігання виникненню конфліктних ситуацій.

20. Матеріали та проект рішення для використання під час проведення прийому керівництвом органу Держмитслужби надає відповідальному підрозділу структурний підрозділ органу Держмитслужби, відповідальний за їх підготовку, після погодження юридичною службою органу Держмитслужби не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому.

21. Узагальнення матеріалів, підготовлених для використання під час проведення прийому посадовими особами структурного підрозділу органу Держмитслужби, здійснює такий структурний підрозділ.

Узагальнення матеріалів, підготовлених для використання під час проведення прийому керівництвом органу Держмитслужби, здійснює підрозділ з організації особистого прийому.

22. Посадова особа органу Держмитслужби, яка здійснюватиме прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, може залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів органу Держмитслужби або одержувати від них необхідну інформацію.

23. Інформація про посадових осіб структурних підрозділів органу Держмитслужби, які проводитимуть прийом або братимуть у ньому участь, надається відповідальному підрозділу не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому.

24. Відповідальний підрозділ супроводжує проведення прийому, забезпечує доступ громадян та їх представників, що мають право на участь у прийомі, до приймальні громадян, дотримання вимог пропускового режиму, залучення до

прийому представників підрозділу охорони, вирішує інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому.

25. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», осіб з інвалідністю I групи здійснюється першочергово.

Наявність у громадян особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису підрозділ з організації особистого прийому може враховувати під час підготовки та проведення прийому.

26. Громадяни, які з'явилися на прийом або мають право на участь у його проведенні, перед початком прийому мають пред'явити представнику підрозділу з організації особистого прийому документ, що посвідчує особу.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

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

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

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

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

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

29. Під час прийому громадянин може надати письмове або усне звернення, що потребує розгляду, представнику відповідального підрозділу. На таких

письмових або зафіксованих у письмовому вигляді усних зверненнях проставляється штамп, у якому зазначається найменування органу Держмитслужби, відмітка «Особистий прийом» (без лапок), дата особистого прийому.

30. Звернення з відміткою «Особистий прийом» може розглянути посадова особа, яка проводить прийом, якщо вони стосуються звернення, що розглядається на прийомі. Якщо звернення з відміткою «Особистий прийом» не стосуються питань, що розглядаються на прийомі, вони розглядаються в загальному порядку.

Якщо порушені в поданому під час прийому зверненні питання вирішено і громадянин не заперечує проти отримання результатів розгляду звернення в усній формі, представник відповідального підрозділу зазначає цей факт у картці обліку особистого прийому.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

31. Отримані під час прийому звернення громадян на особистому прийомі реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку.

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

33. У разі відмови громадянина або його представника, повноваження якого оформлено в установленому законодавством порядку, від засвідчення факту ознайомлення із прийнятим рішенням представник відповідального підрозділу зазначає це у відповідній графі картки обліку особистого прийому громадян.

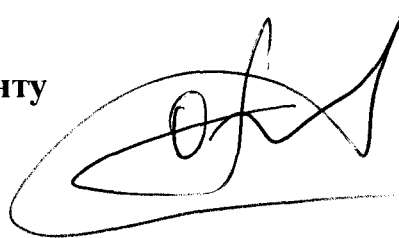
34. Якщо відвідувач не з'явився або прийом з інших поважних причин не відбувся, представник відповідального підрозділу зазначає це у відповідній графі картки обліку особистого прийому громадян.

35. За умови прийняття рішення по суті або прийняття рішення про припинення розгляду за зверненням відповідна інформація зазначається у картці обліку особистого прийому громадян, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу відповідно до розділу V цього Порядку.

36. Відповідальний підрозділ за результатами проведення прийому відповідно до прийнятих рішень встановлює параметри контролю.

37. Картка обліку особистого прийому громадян закривається після виконання доручень за результатами особистого прийому громадян або на підставі рішення керівництва органу Держмитслужби про припинення розгляду звернення.

**Директор Департаменту
митної політики**



Олександр МОСКАЛЕНКО