



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

Н А К А З

Від _____

м. Харків

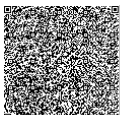
№ _____

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України

Відповідно до ст. 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 06 травня 2025 року № 517 «Деякі питання міжрегіональних територіальних органів Міністерства юстиції», постанови 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, у медіа», наказу Міністерства юстиції України від 23 червня 2011 року № 1707/5 «Про затвердження Положення про міжрегіональні управління Міністерства юстиції України», наказу Міністерства юстиції України від 15 лютого 2017 року № 388/5 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління», інших нормативно – правових актів, з метою належної організації діловодства за зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (далі – Порядок), що додається.



СЕД АСКОД - Харківське міжрегіональне управління Міністерства юстиції України

№ документа: 204/02

Дата реєстрації: 31.03.2026

Сертифікат: 04AF212836405D990400000021E93B00C92AED00

Дійсний з: 16.01.2026 00:00:00

Дійсний до: 15.01.2028 23:59:59

Підписувач: Бондаренко Максим Андрійович

Мітка часу: 31.03.2026 13:33:33

2. Заступникам начальника управління, керівникам структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління Міністерства юстиції України забезпечити неухильне виконання Порядку.

3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник управління

Максим БОНДАРЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Харківського
міжрегіонального управління
Міністерства юстиції України
№ _____

ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України

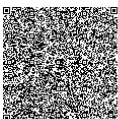
І. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає: процедуру розгляду звернень громадян; здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду; основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян; загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України (далі – Харківське міжрегіональне управління).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови 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, у медіа», постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», наказу Міністерства юстиції України від 15 лютого 2017 року № 388/5 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління», інших нормативно – правових актів з питань звернень громадян.

3. Розгляд звернень громадян та проведення особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб органів і установ юстиції.

Реалізація визначених законодавством повноважень Харківського міжрегіонального управління передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з



метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення тощо.

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

4. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно – правовими актами.

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

5. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

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

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

3) пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально – культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

4) 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.

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

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Харківського міжрегіонального управління з певним питанням.

Повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

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

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Харківського міжрегіонального управління з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

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

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

Звернення може бути усним чи письмовим.

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

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

8. Організація діловодства за зверненнями громадян у Харківському міжрегіональному управлінні покладається на відділ контролю Управління організаційної роботи, документування та контролю Харківського міжрегіонального управління Міністерства юстиції України (далі – відділ контролю), який забезпечує:

- 1) організацію роботи зі зверненнями громадян;
- 2) надання інформаційно – довідкових послуг фізичним особам з питань, що стосуються діяльності Харківського міжрегіонального управління;
- 3) особистий прийом громадян, які звернулись до Харківського міжрегіонального управління;
- 4) надання роз'яснень у межах повноважень.

9. Здійснення контролю за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні, повнотою та об'єктивністю розгляду звернень громадян – покладається на керівників структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління.

10. Здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян – покладається на відділ контролю.

11. Дотримання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління.

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

12. Звернення громадян, що надходять до Харківського міжрегіонального управління, приймаються Управлінням організаційної роботи, документування та контролю Харківського міжрегіонального управління Міністерства юстиції України (далі – Управління організаційної роботи, документування та контролю).

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

14. Усні звернення громадян, подані на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», підлягають оформленню відповідно до форм, визначених у додатках 1, 3 до цього Порядку.

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

15. Електронні звернення громадян надсилаються на визначену електронну адресу Харківського міжрегіонального управління.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

В електронному зверненні зазначається електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

16. Скринька «Для звернень громадян» розміщена у приміщенні Харківського міжрегіонального управління у доступному для громадян місці.

Скринька «Для звернень громадян» перевіряється щодня працівниками Управління організаційної роботи, документування та контролю на предмет наявності кореспонденції.

17. Звернення громадян в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

18. Усі звернення громадян, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду.

19. Попередній розгляд звернень громадян у Харківському міжрегіональному управлінні проводиться з метою визначення:

- 1) належності документа до звернень громадян;
- 2) повноти дотримання вимог до оформлення звернень, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;
- 3) ознак надходження та виду звернень;
- 4) суті та стислого змісту звернень;
- 5) належності порушених питань до повноважень Харківського міжрегіонального управління;
- 6) звернень, які відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду та вирішенню;
- 7) відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису та дати заявника;
- 8) строків виконання звернень.

20. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються до опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

21. Звернення громадян оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, контактні дані, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмові, електронні звернення викладаються прийнятною для обох сторін мовою, розбірливо і чітко у друкованій або письмовій формі, підписуються заявником (групою осіб) із зазначенням дати.

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

22. У разі відсутності додатків, зазначених у зверненні, або окремих аркушів, складається акт про повернення документів у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику.

23. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не належать до компетенції Харківського міжрегіонального управління, звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

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

24. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

25. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення, приймається керівництвом Харківського міжрегіонального управління, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

26. Попередній розгляд звернень громадян, їх реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження до Управління організаційної роботи, документування та контролю.

27. Усні, письмові, електронні звернення громадян підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду.

Реєстрація звернень громадян у Харківському міжрегіональному управлінні здійснюється з використанням системи електронного документообігу «АСКОД» (далі – СЕД «АСКОД»). Під час застосування СЕД «АСКОД» формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

28. Для забезпечення реєстрації звернень громадян, в електронній формі заповнюється реєстраційно – моніторингова картка (далі – РМК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

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

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

29. Усі звернення громадян, що надходять до Харківського міжрегіонального управління, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

30. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення складається з наступних частин:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу має містити позначку «Ко»;

друга частина – порядковий реєстраційний індекс, що формується під час реєстрації звернення (наприклад, А-123, де А – початкова літера прізвища заявника, 123 – порядковий реєстраційний індекс).

31. У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб та літерного індексу кратності (наприклад, А-123/1Д).

Неодноразові звернення аналогічно обліковуються з проставлянням літерного індексу кратності (наприклад, А-123/1Н).

32. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у РМК здійснюється приєднання попереднього звернення.

33. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у відповідній графі РМК «Кратність» зазначається позначка «Повторне», «Дублетне», «Неодноразове», «Масове».

34. Під час реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому громадян, до РМК вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа.

35. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень проставляються шляхом нанесення штрих – коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

III. Порядок розгляду звернень громадян

36. Звернення, що надійшли до Харківського міжрегіонального управління від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівником Харківського міжрегіонального управління особисто.

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

37. Після попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян Управлінням організаційної роботи, документування та контролю вони направляються через СЕД «АСКОД» керівництву Харківського міжрегіонального управління відповідно до розподілу повноважень для визначення виконавця.

38. Звернення громадян, розглянуті керівництвом Харківського міжрегіонального управління, направляються з відповідною резолюцією на виконання визначеним у резолюції посадовим особам через СЕД «АСКОД».

39. Виконання звернень забезпечують посадові особи, зазначені у резолюції керівництва Харківського міжрегіонального управління, а також посадові особи, яким безпосередньо доручено їх виконання.

40. Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, направляються через СЕД «АСКОД» усім зазначеним у резолюції

керівника посадовим особам. Посадова особа, визначена у резолюції першою є головним виконавцем (далі – головний виконавець). Головний виконавець здійснює організацію роботи співвиконавців, передає у разі необхідності їм копії, визначає строки подання ними пропозицій, підготовки спільного проєкту відповіді тощо.

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

41. Передача звернень на виконання з одного структурного підрозділу Харківського міжрегіонального управління до іншого через СЕД «АСКОД» здійснюється за погодженням керівництва Харківського міжрегіонального управління, з обов'язковим повідомленням відділу контролю про факт такої передачі.

42. Розгляд звернень громадян структурними підрозділами Харківського міжрегіонального управління згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування заявників про результати розгляду.

43. Дані про перебіг виконання звернень громадян вносяться до СЕД «АСКОД» виконавцями, визначеними резолюцією керівництва Харківського міжрегіонального управління.

44. Дані про зміну строків виконання звернень громадян вносяться до СЕД «АСКОД» працівниками Управління організаційної роботи, документування та контролю за погодженням керівництва Харківського міжрегіонального управління. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Харківського міжрегіонального управління, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на таке звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав.

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

46. Відповіді на звернення оформлюються відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

47. Листи – відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України.

IV. Строки розгляду звернень громадян

48. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

49. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Харківського міжрегіонального управління встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку виконання.

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

V. Моніторинг за розглядом звернень громадян

50. Моніторинг за виконанням звернень громадян здійснюється з метою своєчасного та належного їх виконання.

51. Відділ контролю здійснює контроль за строками розгляду звернень громадян, які містять прохання (вимогу) щодо вчинення певних дій, а також за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом Харківського міжрегіонального управління.

52. Відділ контролю здійснює моніторинг розгляду звернень згідно з визначеними строками виконання. Контроль за виконанням звернень громадян здійснюється за допомогою СЕД «АСКОД».

53. Керівники структурних підрозділів повинні забезпечити безумовне та своєчасне виконання звернень, їх своєчасне погодження та подання на підпис

54. За результатами моніторингу Управління організаційної роботи, документування контрольно щоквартально звітує Міністерству юстиції України про стан роботи зі зверненнями громадян.

55. Звернення громадян вважаються виконаними і знімаються з контролю, якщо поставлені у ньому завдання вирішені і лист – відповідь (інформація) за підписом уповноваженої посадової особи направлено відповідним особам, яким він адресований, або надано інше підтвердження виконання.

56. Після завершення роботи над зверненням, виконавцями до СЕД АСКОД» вносяться відповідні відмітки про завершення його виконання.

VI. Організація особистого прийому громадян

57. Начальник Харківського міжрегіонального управління, перший заступник начальника Харківського міжрегіонального управління, заступники начальника Харківського міжрегіонального управління, керівники структурних підрозділів та уповноважені посадові особи проводять особистий прийом громадян.

58. Особистий прийом громадян здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, що затверджується наказом Харківського міжрегіонального управління.

59. Запис громадян на прийом до начальника Харківського міжрегіонального управління проводиться, у разі якщо порушене питання залишилось невирішеним по суті після особистого прийому першого заступника начальника Харківського міжрегіонального управління, заступників начальника Харківського міжрегіонального управління, керівників структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління відповідно до компетенції.

60. У разі відсутності начальника Харківського міжрегіонального управління, першого заступника начальника Харківського міжрегіонального управління, заступників начальника Харківського міжрегіонального управління, керівників структурних підрозділів, особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

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

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

63. Попередній запис громадян на особистий прийом до начальника Харківського міжрегіонального управління, першого заступника начальника Харківського міжрегіонального управління, заступників начальника Харківського міжрегіонального управління здійснюється посадовими особами Управління організаційної роботи, документування та контролю.

Попередній запис на прийом до керівників структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління здійснюється працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян у відповідному структурному підрозділі.

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

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

65. Керівництво та посадові особи Харківського міжрегіонального управління зобов'язані забезпечити прийом громадян у визначені дні та години відповідно до затвердженого графіка.

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

67. Управління організаційної роботи, документування та контролю, посадова особа, відповідальна за організацію особистого прийому, складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва. Матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім днів до прийому.

68. Структурні підрозділи Харківського міжрегіонального управління надають інформацію про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян Управлінню організаційної роботи, документування та контролю не пізніше ніж за три дні до проведення особистого прийому.

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

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

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

71. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

72. Керівники та уповноважені посадові особи під час особистого прийому громадян розглядають питання по суті, надають обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення також вноситься до РМК звернення журналу особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні.

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

74. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, звернення з особистого прийому розглядається на загальних підставах. Про результати такого розгляду громадянину надається письмова відповідь.

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

76. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян начальником Харківського міжрегіонального управління, першим заступником начальника Харківського міжрегіонального управління, заступниками начальника Харківського міжрегіонального управління надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності – посадової особи, яка виконує її обов'язки.

77. Звернення, подані під час особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні, невідкладно передаються Управлінню організаційної роботи, документування та контролю для реєстрації.

78. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі громадян, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється реєстраційний індекс та дата реєстрації звернення шляхом нанесення штрих-коду.

79. Облік прийому громадян керівництвом Харківського міжрегіонального управління та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється Управлінням організаційної роботи, документування та контролю та його структурними підрозділами.

80. Облік громадян, особистий прийом яких здійснюють посадові особи структурних підрозділів Харківського міжрегіонального управління та контроль за дотриманням строків розгляду таких звернень здійснюються працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства за зверненнями громадян у відповідному структурному підрозділі.

81. За результатом проведення особистого прийому посадовою особою, відповідальною за організацію цього прийому, невідкладно заповнюється РМК звернення, прийнятого на особистому прийомі в СЕД «АСКОД» за встановленою формою (відповідно до додатка 2).

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

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

83. Організація роботи зі зверненнями громадян та організація роботи з проведення особистого прийому громадян у Харківському міжрегіональному управлінні перевіряються під час комплексних та цільових перевірок.

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

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

85. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурних підрозділах, відповідальних за виконання звернення громадян згідно з резолюцією керівництва.

86. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. Документи становлять у справі самостійну групу і поміщаються у м'яку обкладинку для пропозиції, заяви та скарги (відповідно до додатка 4).

У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

87. Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Звернення, за яким рішення не прийняте, а також неправильно оформлені документи підшивати до справи забороняється.

88. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5 (із змінами).

**Начальник Управління
організаційної роботи,
документування та контролю
Харківського міжрегіонального
управління Міністерства
юстиції України**

Ірина ПАСИНКОВА

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому громадян
у Харківському міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України
(пункт 14 розділу II)

**Усне звернення,
що надійшло через засоби комунікації**

до _____
(найменування структурного підрозділу, установи)

Дата і час надходження усного звернення	
Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи, яка прийняла усне звернення	
Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) суб'єкта звернення (у разі якщо суб'єкт звернувся від імені та в інтересах юридичної особи, зазначаються найменування юридичної особи та посада суб'єкта звернення)	
Задеклароване/зареєстроване місце проживання (перебування) суб'єкта звернення (місцезнаходження юридичної особи), контактний телефон	
Стислий зміст питання, щодо якого звернувся суб'єкт	
Структурний підрозділ Харківського міжрегіонального управління Міністерства юстиції України, відповідальний за вирішення порушеного питання	

Харківське міжрегіональне управління
Міністерства юстиції України
№ 204/02 від 31.03.2026



Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому громадян
у Харківському міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України,
(пункт 81 розділу VI)



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

(дата проведення)

Особистий прийом
за участю

(посада, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи у Харківському міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України, яка здійснювала особистий прийом)

Картка
особистого прийому заявника

Дані заявника:

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)

Соціальний стан

Категорія

**Заявлене/зарєєстроване
місце проживання (перебування)**

Зміст звернення:

Відповідальний підрозділ:

Строк виконання:

(посада)

(підпис)

(власне ім'я, прізвище)
Харківське міжрегіональне управління
Міністерства юстиції України
№ 204/02 від 31.03.2026



Додаток 3
до Порядку розгляду звернень
та організації особистого прийому громадян
у Харківському міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України
(пункт 14 розділу II)



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ

**Картка звернення громадянина
на телефонну «гарячу лінію»
у Харківському міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції України**

_____ (дата проведення)

за участю _____
(посада, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи
Харківського міжрегіонального управління Міністерства юстиції України, яка брала участь у заході)

Дані заявника:

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)

Соціальний стан

Категорія

**Задеклароване/зарєєстроване
місце проживання (перебування)**

Зміст звернення:

Відповідальний підрозділ:

Строк виконання:

_____ (посада)*

_____ (підпис)

_____ (власне ім'я, прізвище)

* Зазначається посада особи, яка брала участь у заході.

Харківське міжрегіональне управління
Міністерства юстиції України
№ 204/02 від 31.03.2026



Додаток 4 до Порядку розгляду
звернень та організації особистого
прийому громадян у Харківському
міжрегіональному управлінні
Міністерства юстиції України
(пункт 86 розділу VIII)

**ХАРКІВСЬКЕ МІЖРЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ**

№ _____

Пропозиція, заява, скарга

(підкреслити потрібне)

(ПІБ заявника)

(адреса заявника)

Відповідальний структурний підрозділ)

Вирішено позитивно Взято до відома Обґрунтована
Надано роз'яснення Примітка: Направлено за належністю

(наслідки розгляду. Необхідне підкрестити)

Дата завершення розгляду:

