

**МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ****НАКАЗ**

16.05.2023 № 160-Н

Зареєстровано в Міністерстві  
юстиції України  
27 червня 2023 р.  
за № 1073/40129

**Про затвердження Порядку організації та проведення  
особистого прийому громадян в апараті Національної  
соціальної сервісної служби України і Типового порядку  
організації та проведення особистого прийому громадян у  
територіальних органах Національної соціальної сервісної  
служби України**

{Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики  
№ 230-Н від 03.07.2023}

Відповідно до статті 22 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», Положення про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 року № 783, з метою належної організації особистого прийому громадян в апараті Національної соціальної сервісної служби України та її територіальних органах **НАКАЗУЮ**:

*{Прембула із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 230-Н від 03.07.2023}*

1. Затвердити такі, що додаються:

Порядок організації та проведення особистого прийому громадян в апараті Національної соціальної сервісної служби України;

Типовий порядок організації та проведення особистого прийому громадян у територіальних органах Національної соціальної сервісної служби України.

2. Департаменту документального забезпечення (Гацанюк С.П.) забезпечити подання цього наказу в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра соціальної політики України Танасишина Н.Д. та Голову Національної соціальної сервісної служби України Луцика В.В.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

**Міністр****О. Жолнович**

ПОГОДЖЕНО:

Голова Національної  
соціальної сервісної служби України

В. Луцик

Уповноважений Верховної Ради України  
з прав людини

Д. Лубінець

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Міністерства**  
**соціальної політики України**  
**16 травня 2023 року № 160-Н**

**Зареєстровано в Міністерстві**  
**юстиції України**  
**27 червня 2023 р.**  
**за № 1073/40129**

## **ПОРЯДОК**

### **організації та проведення особистого прийому громадян в апараті Національної соціальної сервісної служби України**

1. Цей Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян в апараті Національної соціальної сервісної служби України.

2. Особистий прийом громадян Головою Нацсоцслужби (далі - Голова) проводиться лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян керівниками Нацсоцслужби (далі - графік).

Особистий прийом громадян заступниками Голови проводиться відповідно до розподілу обов'язків лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком.

Затвердження графіка та в разі потреби внесення до нього змін проводиться Головою.

Інформація про порядок особистого прийому громадян Головою та його заступниками і графік розміщуються на офіційному вебсайті та в громадській приймальні апарату Нацсоцслужби.

У разі відсутності Голови та його заступників особистий прийом громадян проводить уповноважена ними посадова особа.

Запис громадян на особистий прийом до Голови проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому заступниками Голови відповідно до компетенції.

Запис громадян на особистий прийом до заступників Голови проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося невирішеним по суті після особистого прийому керівниками і спеціалістами самостійного структурного підрозділу апарату Нацсоцслужби відповідно до компетенції.

3. Попередній запис на особистий прийом до Голови та його заступників проводиться структурним підрозділом апарату Нацсоцслужби, відповідальним за організацію та проведення особистого прийому (далі - Структурний підрозділ), не пізніше ніж за п'ять робочих днів до дати прийому:

з понеділка по четвер - з 10.00 до 13.00 та з 14.00 до 17.00;

у п'ятницю - з 10.00 до 13.00 та з 14.00 до 15.30.

Запис проводиться за адресою: м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10, перший поверх, громадська приймальня, або за телефоном: (044) 289-87-89.

Напередодні святкових і неробочих днів проведення попереднього запису громадян на особистий прийом скорочується на одну годину.

Під час попереднього запису на особистий прийом до Голови та його заступників з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа, до компетенції якої належить розв'язання питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Структурний підрозділ складає списки громадян, які були на прийомі у керівників і спеціалістів самостійного структурного підрозділу апарату Нацсоцслужби та виявили бажання бути прийнятими на особистому прийомі Головою або його заступниками, і подає зазначені списки заступникам Голови та керівникам самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за чотири робочі дні до прийому.

Керівники і спеціалісти самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби з питань, що належать до їх компетенції, готують відповідні матеріали за зверненнями громадян, які записані на особистий прийом до Голови або його заступників.

За два робочі дні до проведення особистого прийому громадян самостійні структурні підрозділи апарату Нацсоцслужби подають підготовлені матеріали заступникам Голови відповідно до розподілу обов'язків та до Структурного підрозділу.

У записі на особистий прийом відмовляється з підстав та у спосіб, що передбачені статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

Забороняється відмова в записі на особистий прийом через політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання державної мови.

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

5. Організацію особистого прийому громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби здійснюють працівники Структурного підрозділу.

Особистий прийом громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби відповідно до компетенції проводиться без попереднього запису щодня, крім вихідних і святкових днів:

з понеділка по четвер - з 10.00 до 13.00 та з 14.00 до 17.00;

у п'ятницю - з 10.00 до 13.00 та з 14.00 до 15.30.

Напередодні святкових і неробочих днів проведення особистого прийому громадян скорочується на одну годину.

У разі звернення громадян, поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, особистий прийом громадян може бути припинений з одночасним зверненням до уповноважених органів державної влади відповідно до компетенції.

Особистий прийом громадян керівниками і спеціалістами самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби проводиться виключно в громадській приймальні Нацсоцслужби згідно з графіками на спеціально відведених для цього робочих місцях і передбачає безпосереднє спілкування працівника та громадянина (заявника).

Керівники і спеціалісти самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби для надання консультацій громадянам, які звернулися до громадської приймальні Нацсоцслужби, після відповідного повідомлення працівниками Структурного підрозділу зобов'язані прибути до громадської приймальні.

Графіки особистого прийому громадян, затверджені керівниками самостійних структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби і погоджені з керівником Структурного підрозділу, передаються до нього.

6. Вхід громадян до громадської приймальні Нацсоцслужби не потребує оформлення перепустки та пред'явлення документів, що посвідчують особу.

З метою запобігання корупційним і пов'язаним із корупцією правопорушенням у громадській приймальні Нацсоцслужби проводиться відео- та аудіозапис (за згодою особи).

7. Для запису на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянину відмовляється у записі на особистий прийом.

Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, чи звертався громадянин до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення місцевої державної адміністрації, органу місцевого самоврядування, а також територіальних органів Нацсоцслужби, до повноважень яких належить вирішення порушеного питання; вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження), з'ясовується, яка відповідь була надана або яке рішення з порушеного питання було прийнято відповідним органом державної влади, визначається структурний підрозділ апарату Нацсоцслужби, що проводитиме особистий прийом, або орган державної влади для вирішення порушеного питання по суті (у разі відсутності позиції цього органу державної влади). При цьому обов'язково реєструється звернення громадянина, який виявив бажання записатися на особистий прийом шляхом заповнення реєстраційно-контрольної картки обліку особистого прийому громадян у системі електронного документообігу апарату Нацсоцслужби (додаток).

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

8. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівниками Нацсоцслужби, проводиться у разі, якщо питання, порушене у першому зверненні, не було вирішено по суті.

9. У разі повторного звернення громадянина вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини повторного звернення, надаються необхідні роз'яснення.

10. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх законні представники, повноваження яких оформлено в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами і мають документи, що посвідчують особу та підтверджують повноваження.

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

11. Письмове звернення, яке подається громадянином на особистому прийомі, оформляється відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Усні звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

12. З урахуванням рішення, прийнятого під час особистого прийому посадовою особою, яка його проводила, працівники Структурного підрозділу та структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби опрацьовують проекти резолюцій до звернень громадян і подають їх на розгляд відповідному керівнику Нацсоцслужби.

13. Звернення громадян, подані на особистому прийомі, та документи, пов'язані з їх розглядом, зберігаються упродовж строку, визначеного в Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

**Директор Департаменту  
документального забезпечення**

**С. Гацанюк**

Додаток  
до Порядку організації особистого  
прийому громадян в апараті  
Національної соціальної  
сервісної служби України  
(пункт 7)

### РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА обліку особистого прийому громадян\*

Заявник (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності))		Категорія заявника*	Файл
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
Кількість*	Стать*	Соціальний стан*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Адреса та контакти заявника		Адреса	
Індекс	Область*		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Район			
<input type="text"/>			
Вулиця			
Генонім*	<input type="text"/>		
Населений пункт			
<input type="text"/>			
Будинок	Квартира	Корпус	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Мобільний телефон		E-mail	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Реєстраційний номер та дата документа			
№	дата		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Направлено у справу			
Справа*	Том	Звернення (арк.)	Додатки (арк.)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Характеристика документа		
Форма*	Питання	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Тип*	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
Вид*	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
Кратність*	Короткий зміст	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
За суб'єктом*	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
Розглядає*	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
Головний виконавець*	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
Контроль		
Вид контролю*	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		
Термін*	Продовжено термін*	Знято з контролю*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Особа, яка зняла документ з контролю*		
<input type="text"/>		
Результат розгляду		
<input type="text"/>		
Примітка	Стан*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
* У полі вибирається відповідна позиція із випадного списку.		



Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян в апараті Національної соціальної сервісної служби України і Типового порядку організації та проведення особистого прийому громадян у територіальних органах Національної соціальної сервісної служби України

Наказ; Мінсоцполітики України від 16.05.2023 № 160-Н

Редакція від 08.08.2023, підстава — [z1142-23](#)

Постійна адреса:

<https://zakon.rada.gov.ua/go/z1073-23>

Законодавство України

станом на 12.09.2023

чинний



z1073-23

## Публікації документа

- Офіційний вісник України від 08.08.2023 — 2023 р., № 67, стор. 151, стаття 3857, код акта 119348/2023