



МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

НАКАЗ

02.03.2021 № 137

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
23 червня 2021 р.
за № 830/36452

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній аудиторській службі України та її міжрегіональних територіальних органах

Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 5 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 Міністерство фінансів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 року № 375, та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Державної аудиторської служби України та її міжрегіональних територіальних органів **НАКАЗУЮ**:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній аудиторській службі України та її міжрегіональних територіальних органах, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

наказ Міністерства фінансів України від 26 липня 2013 року № 707 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній фінансовій інспекції України та її територіальних органах», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23 серпня 2013 року за № 1467/23999;

наказ Державної аудиторської служби України від 24 листопада 2016 року № 149 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній аудиторській службі України та її міжрегіональних територіальних органах», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 14 грудня 2016 року за № 1615/29745 (зі змінами).

3. Департаменту забезпечення координаційно-моніторингової роботи в установленому порядку забезпечити:

подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України;

оприлюднення цього наказу.

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

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника Міністра фінансів України Улютіна Д.В. та Голову Державної аудиторської служби України Пліса Г.В.

Міністр

С. Марченко

ПОГОДЖЕНО:

Голова Державної аудиторської служби України

Уповноважений Верховної Ради України
з прав людини

Перший заступник
Міністра цифрової трансформації України

Г. Пліс

Л. Денісова

О. Вискуб

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ
Міністерства фінансів України
02 березня 2021 року № 137

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
23 червня 2021 р.
за № 830/36452

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

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до [статті 40](#) Конституції України, [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року [№ 109](#) «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року [№ 348](#) «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (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».

2. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, опрацювання та надсилання вихідних документів щодо розгляду звернень громадян, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Держаудитслужбі та її міжрегіональних територіальних органах.

3. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінальним 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», «Про виконавче провадження», Кодексом адміністративного судочинства України.

II. Облік та попередній розгляд звернень

1. Усі звернення громадян, що надійшли до Держаудитслужби і через визначену телефонну «гарячу» лінію, або подані на особистому прийомі, передаються у день їх надходження відповідальному структурному підрозділу апарату Держаудитслужби та її міжрегіональних територіальних органів для попереднього розгляду та реєстрації засобами системи автоматизації документообігу.

2. Діловодство за зверненнями громадян в Держаудитслужбі здійснюється на засадах [Інструкції з урахуванням особливостей для реєстрації пропозицій \(зауважень\), заяв \(клопотань\) і скарг громадян, що надійшли до Держаудитслужби та положень визначених \[Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну\]\(#\), затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року \[№ 55\]\(#\).](#)

3. Діловодство за зверненнями громадян в Держаудитслужбі ведеться окремо від інших видів діловодства відповідним структурним підрозділом або покладається на спеціально призначену для цього посадову особу.

4. Усі звернення громадян, що надходять до Держаудитслужби, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими [статтею 3](#) Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та скарги.

5. 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 Держаудитслужби;

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

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

Повторні - це звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина 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;

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

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 розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь, або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається Держаудитслужбою в установленому законодавством порядку.

Дублетні - це звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Держаудитслужби.

Неодноразові - це звернення особи (групи осіб), які надійшли до Держаудитслужби 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 - це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

6. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначену телефонну «гарячу лінію» Держаудитслужби записаним (зарєєстрованим) посадовою особою відповідно до затвердженого окремого порядку проведення телефонної «гарячої лінії») чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (зокрема під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, інших засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Крім засобів електронного телефонного та поштового зв'язку, визначених для подання повідомлень про корупцію.

7. Звернення має містити: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) громадянина; місце проживання громадянина; суть порушеного питання (зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги). Письмове звернення має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні громадян мають бути зазначені електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інформація про інші способи зв'язку з ним. Застосування електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, відповідно до вимог [Закону України «Про електронні довірчі послуги»](#) під час надсилання електронного звернення не вимагається.

8. Електронне звернення приймається на визначену офіційну електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Держаудитслужби.

9. Анонімними зверненнями громадян вважаються:

усні звернення громадян, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку, без надання громадянами відомостей відповідно до вимог [частини сьомої](#) статті 5 Закону;

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

10. Анонімні звернення громадян розгляду не підлягають з обов'язковим визнанням звернення анонімним за рішенням керівника Держаудитслужби або осіб, яким надано таке право керівником Держаудитслужби.

11. Звернення, оформлене без дотримання установлених [статтею 5](#) та [частини третьої](#) статті 7 Закону вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями у встановлені Законом терміни, крім звернень, які надійшли електронною поштою, та випадків, передбачених [частиною першою](#) статті 7 Закону. Копія такого звернення залишається у провадженні апарату Держаудитслужби або її міжрегіонального територіального органу, до якого звернувся заявник.

У разі надходження електронною поштою звернення, яке не відповідає вимогам [статті 5](#) та [частини третьої](#) статті 7 Закону, заявнику надається відповідне роз'яснення на його електронну адресу.

12. Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі, якщо:

1) звернення не містить даних, потрібних для прийняття обґрунтованого рішення Держаудитслужбою чи її посадовою особою. Таке звернення у строк не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями;

2) письмові звернення, що визнані анонімними;

3) повторне звернення надійшло до одного й того самого органу від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

4) скарги подано з порушенням термінів, передбачених [статтею 17](#) Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Держаудитслужби, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

13. Якщо питання, порушені в отриманому зверненні громадянина, не належать до компетенції Держаудитслужби, таке звернення у строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник з роз'ясненням підстави для передачі звернення. Копія такого звернення залишається у провадженні апарату Держаудитслужби або її міжрегіонального територіального органу, до якого звернувся заявник.

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

15. Якщо у зверненні разом з питаннями, що належать до компетенції Держаудитслужби, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то під час надання відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань, або копії такого звернення надсилаються до органу чи посадовій особі, до повноважень яких належить вирішення згаданих питань з відповідним повідомленням про зазначене заявника.

III. Розгляд звернень громадян

1. Розгляд звернень громадян здійснюється структурними підрозділами Держаудитслужби відповідно до їх функціональних повноважень.

2. Посадові особи Держаудитслужби під час розгляду звернень зобов'язані уважно розглянути всі викладені в них питання, можуть у разі потреби вимагати у виконавців матеріали попередніх перевірок з питань, зазначених у зверненні, отримувати від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності, інших юридичних осіб та їх посадових осіб, фізичних осіб - підприємців інформацію, документи і матеріали, потрібні для розгляду звернення, вживати в межах своїх повноважень інших заходів для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань. Якщо підконтрольне Держаудитслужбі підприємство, установа чи організація протягом десяти робочих днів від дня отримання запиту не надасть пояснень та їхніх документальних підтверджень Держаудитслужбі, цей орган має розглянути питання щодо врахування фактів, зазначених у зверненнях, під час планування заходів державного фінансового контролю з відповідним повідомленням про це заявника.

3. Громадянин має право ознайомитися з матеріалами перевірки щодо питань, порушених у його зверненні, якщо це не суперечить вимогам законодавства, та користуватись іншими правами, визначеними [статтею 18](#) Закону. Рішення про ознайомлення з цими матеріалами приймає керівник Держаудитслужби або його заступники. Рішення про фото- та відеокопіювання цих матеріалів громадянином приймає керівник Держаудитслужби за окремим зверненням громадянина із обов'язковим зазначенням моделі та серійного номеру засобів фото- і відеофіксації.

Посадова особа Держаудитслужби, що ознайомила заявника з матеріалами перевірки, складає та долучає до матеріалів справи довідку про те, з якими матеріалами та коли вона ознайомила заявника, з обов'язковим підписом заявника про ознайомлення. У разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації під час розгляду звернення посадовою особою Держаудитслужби про це складається відповідний мотивований документ та надається офіційне роз'яснення заявнику.

4. У разі надсилання звернення апаратом Держаудитслужби для розгляду й прийняття рішення до міжрегіональних територіальних органів Держаудитслужби (або до їх відокремлених підрозділів) термін розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до апарату Держаудитслужби. Про результат розгляду таких звернень та надання відповіді заявнику міжрегіональні територіальні органи Держаудитслужби (їх відокремлені підрозділи) інформують орган, якому підпорядковані.

5. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, вжито необхідних заходів щодо його виконання та повідомлено заявника про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

6. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку надає апарат Держаудитслужби або її міжрегіональний територіальний орган, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

7. За зверненнями, в яких повідомляється про факти порушень законодавства з фінансових питань на підприємствах, в установах чи організаціях, підконтрольних Держаудитслужбі, приймається одне з рішень щодо:

1) врахування питань, порушених у зверненні, під час планування заходів державного фінансового контролю або врахування під час контрольного заходу, який вже розпочато або буде проводитися у порядку, установленому законодавством;

2) запиту на отримання підтвердних документів у об'єкта контролю в установленому порядку;

3) відмови у проведенні контрольного заходу у випадках, коли вирішення порушених у зверненні питань не належить до компетенції Держаудитслужби, або якщо зазначені питання вже були перевірені попередніми контрольними заходами.

У разі внесення питань, порушених у зверненні, до програми контрольного заходу у відповіді заявнику обґрунтовується прийняте Держаудитслужбою рішення із зазначенням орієнтовної дати або кварталу, коли заявника буде поінформовано про результати контрольного заходу з питань, порушених у зверненні.

Рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі або електронною поштою з посиланням на акти законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому, у разі вжиття, перелічуються заходи, що здійснювала Держаудитслужба для розгляду цього звернення.

8. Рішення, які приймаються за зверненнями, мають бути мотивованими, обґрунтованими відповідно до норм законодавства та доведеними до відома заявника.

9. Звернення, зареєстровані як дублетні, долучаються до матеріалів попереднього звернення. Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, то не пізніше 10-денного строку відповідь на нього надсилається зі стислим викладенням суті прийнятого рішення і посиланням на дату та вихідний номер надісланої раніше відповіді.

10. Відповіді на звернення надсилаються на бланках Держаудитслужби за підписом (електронним підписом, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, відповідно до вимог [Закону України](#) «Про електронні довірчі послуги») керівника або осіб, яким керівник органу надав право ставити підпис.

11. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог чинного законодавства з питань діловодства.

12. Держаудитслужба розглядає звернення громадян без стягнення за це плати.

IV. Розгляд скарг на дії (бездіяльність) посадових осіб Держаудитслужби

1. Рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб Держаудитслужби можуть бути оскаржені в судовому або адміністративному порядку. Скарги на рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб міжрегіональних територіальних органів Держаудитслужби розглядають і вирішують керівники цих міжрегіональних територіальних органів. Скарги на рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб Держаудитслужби та керівників міжрегіональних територіальних органів Держаудитслужби розглядає та вирішує Голова Держаудитслужби.

2. Оскарження постанов у справах про адміністративні правопорушення, винесених уповноваженими посадовими особами Держаудитслужби, здійснюється у порядку, визначеному [Кодексом України про адміністративні правопорушення](#).

3. Оскарження рішення про застосування Держаудитслужбою заходу впливу за порушення бюджетного законодавства здійснюється відповідно до [статті 124](#) Бюджетного кодексу України.

4. Держаудитслужба під час розгляду скарги на рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб, які можуть бути оскаржені, перевіряє законність і обґрунтованість оскаржуваних рішень, дій (бездіяльності) і приймає одне з рішень щодо:

1) залишення рішення без змін, а скарги - без задоволення;

2) скасування рішення з одночасним винесенням нового рішення або без нього та притягнення винних осіб до відповідальності;

3) внесення до рішення змін у частині, що не відповідає законодавству, або уточнення рішення;

4) припинення незаконної дії (бездіяльності) посадових осіб Держаудитслужби, проведення службового розслідування і притягнення винних осіб до відповідальності.

5. У відповіді на скаргу щодо рішення Держаудитслужби, дій чи бездіяльності посадових осіб цього органу зазначаються:

порядок розгляду скарги Держаудитслужбою (чи проводилися службове розслідування, повторна або додаткова перевірка;

одержувалися пояснення від осіб, дії чи бездіяльність яких оскаржуються; чи брав участь і яку саме в розгляді скарги заявник тощо);

відповіді на всі запитання, порушені у скарзі;

рішення, які прийнято за результатами розгляду скарги (кого і коли інформовано, куди передано матеріали службового розслідування; чи накладалися дисциплінарні стягнення, ким і стосовно кого тощо).

6. Постанова у справі про адміністративне правопорушення набирає законної сили після закінчення строку оскарження цієї постанови.

Скарга на рішення, що оскаржувалося, може бути подана до Держаудитслужби протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений Держаудитслужбою чи посадовою особою Держаудитслужби, що розглядає скаргу.

7. У разі відкликання (прохання припинити розгляд) скарги за письмовою заявою особи, яка її подала, Держаудитслужба або її міжрегіональний територіальний орган, що розглядає скаргу, припиняє її розгляд з повідомленням про це заявника.

V. 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 від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними,- невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

3. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали тощо, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва Держаудитслужби на підставі пропозиції головного виконавця може бути (як виняток) продовжено. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини надсилається заявникові.

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

VI. Організація особистого прийому громадян у Держаудитслужбі

1. Керівники та посадові особи Держаудитслужби, які мають право представляти Держаудитслужбу або приймати рішення, що належать до їх компетенції, проводять особистий прийом громадян.

2. Дні та години особистого прийому громадян установлює керівник Держаудитслужби. Графіки особистого прийому громадян розміщуються на офіційних вебресурсах Держаудитслужби та у приміщеннях Держаудитслужби в доступних для вільного огляду місцях. Особистий прийом громадян проводиться у спеціально визначених приміщеннях або в службових кабінетах керівників Держаудитслужби у встановлені графіком дні за попереднім записом засобами телефонного зв'язку.

3. Попередній запис на особистий прийом здійснюється не пізніше ніж за 5 днів до дати прийому.

4. Усі письмові звернення, отримані на особистому прийомі, реєструються в порядку, визначеному [Інструкцією](#). Якщо вирішити порушене питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення відвідувач повідомляється письмово або усно за його бажанням.

5. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

6. Забороняється відмовляти громадянам у записі в особистому прийомі з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

7. Керівники Держаудитслужби особисто розглядають звернення й першочергово приймають Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», та інших громадян, які мають встановлені законодавством пільги.

8. Особлива увага приділяється розв'язанню проблем, порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, а також громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

9. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не уповноважені представляти заявника, не перебувають у родинних стосунках із заявником, забороняється перебувати у приміщенні, де проводиться прийом заявника.

Посадова особа, уповноважена здійснювати особистий прийом, має право перевіряти у заявника документи, які посвідчують його особу, у представника заявника - документи, які підтверджують його повноваження.

10. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення порушених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Держаудитслужби або отримати від них необхідну інформацію.

11. Особистий прийом проводиться від імені Держаудитслужби. Прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання, електронну адресу (у разі наявності), а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з цього питання відвідувач уже звертався до Держаудитслужби, то перед початком прийому вивчаються наявні матеріали.

Повторний особистий прийом одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо заявнику вже надано письмову відповідь по суті порушеного питання, може не проводитися за обґрунтованим письмовим рішенням, яке приймає керівник Держаудитслужби, про що повідомляється громадянин, який звернувся до Держаудитслужби щодо повторного особистого прийому.

12. Питання, з якими звертаються відвідувачі, якщо це можливо, вирішуються під час прийому. Особа, яка веде особистий прийом, керується законодавством і в межах своєї компетенції має право прийняти одне із таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу, що міститься у зверненні, й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

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

3) прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості вирішення питань під час особистого прийому, а також порядок і строк розгляду його звернення;

4) якщо вирішення питання, з яким звернувся відвідувач, не належить до компетенції Держаудитслужби, посадова особа, яка веде особистий прийом, має пояснити, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, організації чи установи йому належить звернутися, і якщо це можливо, допомогти в цьому (повідомити адресу, номер телефону тощо).

13. Звернення, подані під час особистого прийому громадян невідкладно передаються відповідальному структурному підрозділу Держаудитслужби та її міжрегіональних територіальних органів для реєстрації.

14. Керівництво Держаудитслужби зобов'язане забезпечити особистий прийом громадян відповідно до встановлених правил внутрішнього службового розпорядку та графіка прийому громадян Держаудитслужби.

15. Дані про особу, яка звернулася до Держаудитслужби, а також стислий зміст питань, з якими вона звернулася, і результати їх розгляду записуються у журналах особистого прийому, який ведеться за формою, встановленою [Інструкцією](#).

VII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян

1. Звернення громадян мають систематично, але не рідше одного разу на квартал, узагальнюватися й аналізуватися в Держаудитслужбі з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення законодавства з цих питань, вивчення громадської думки та вдосконалення роботи.

2. Особливу увагу слід звертати на усунення причин, які спричиняють повторні й колективні звернення громадян та змушують їх звертатися до Верховної Ради України, народних депутатів України, Президента України, Кабінету Міністрів України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та центральних органів державної влади, редакцій засобів масової інформації з питань, які можуть і мають розглядатися в Держаудитслужбі на місцях.

3. Стан роботи з питань розгляду звернень та здійснення особистого прийому громадян в Держаудитслужбі підлягає перевірці відповідними працівниками Держаудитслужби, які відповідають за зазначений напрям роботи, та відповідними структурними підрозділами в міжрегіональних територіальних органах Держаудитслужби.

4. Інформація про роботу Держаудитслужби зі зверненнями громадян подається до Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України згідно з вимогами і в терміни, визначені їх дорученнями та нормативно-правовими актами.

VIII. Висвітлення у засобах масової інформації роботи зі зверненнями громадян

1. Про роботу із забезпечення конституційного права громадян на звернення Держаудитслужба та її міжрегіональні територіальні органи щоквартально інформують громадськість шляхом оприлюднення інформації про результати цієї роботи через засоби масової інформації та (або) розміщення на вебсайтах Держаудитслужби та її міжрегіональних територіальних органів.

2. Держаудитслужба та її міжрегіональні територіальні органи систематично розміщують на своїх вебсайтах та/або публікують у засобах масової інформації графіки особистого прийому.

У разі внесення змін до цих графіків Держаудитслужба та її міжрегіональні територіальні органи зобов'язані одразу ж розмістити такі зміни на своїх вебсайтах.

**Директор Департаменту
забезпечення
координаційно-моніторингової
роботи**

Ю. Конюшенко



Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній аудиторській службі України та її міжрегіональних територіальних органах
Наказ; Мінфін України від 02.03.2021 № 137
Прийняття від **02.03.2021**
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/z0830-21>

Законодавство України
станом на 28.11.2023

чинний



z0830-21

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 06.07.2021 — 2021 р., № 51, стор. 99, стаття 3170, код акта 105663/2021