

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ****НАКАЗ**

15.11.2017 № 930

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
11 грудня 2017 р.
за № 1493/31361

**Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації
проведення особистого прийому громадян в органах та
підрозділах Національної поліції України**

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», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, підпункту 42 пункту 4 Положення про Національну поліцію, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 877, та з метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, поліпшення, удосконалення організації їх особистого прийому в органах та підрозділах Національної поліції України **НАКАЗУЮ**:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України, що додається.

2. Департаменту формування політики щодо підконтрольних Міністрові органів влади та моніторингу МВС (Боднар В.Є.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.

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

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Голову Національної поліції України.

Міністр**А.Б. Аваков**

ПОГОДЖЕНО:

Голова Національної поліції України

С.М. Князєв

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства
внутрішніх справ України
15.11.2017 № 930

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
11 грудня 2017 р.
за № 1493/31361

ПОРЯДОК
розгляду звернень та організації проведення особистого
прийому громадян в органах та підрозділах Національної
поліції України

I. Загальні положення

1. Цей Порядок установлює єдиний для апарату центрального органу управління поліції, міжрегіональних територіальних органів Національної поліції України, територіальних органів поліції в Автономній Республіці Крим та місті Севастополі, областях, місті Києві, їх територіальних (відокремлених) підрозділів, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління Національної поліції України (далі - органи (підрозділи) поліції), порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації проведення особистого прийому громадян і ведення діловодства за зверненнями громадян.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі України «Про звернення громадян».

3. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, установлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

4. Розгляд звернень та особистий прийом громадян в органах та підрозділах поліції є складовою механізмом реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, виявлення недоліків у роботі, оскарження дій посадових осіб та органів державної влади.

5. Громадяни України мають право звернутися до органів (підрозділів) поліції, їх керівників із зауваженнями, скаргами та пропозиціями з питань, пов'язаних з діяльністю Національної поліції України, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери її управління, із заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

6. Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, можуть також подавати звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

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

7. Громадяни мають право звертатися до органів (підрозділів) поліції українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

8. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом містить такі складові елементи:

- 1) приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- 2) вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання відповідей їх авторам;
- 3) контроль за станом роботи зі зверненнями;
- 4) узагальнення та аналіз звернень громадян;
- 5) використання результатів аналізу для прийняття управлінських рішень.

9. Керівники органів (підрозділів) поліції всіх рівнів згідно зі своїми посадовими інструкціями відповідають за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

10. Діловодство за зверненнями громадян ведеться структурним підрозділом органів (підрозділів) поліції, на який покладено ці обов'язки, або посадовими особами, відповідальними за організацію роботи зі зверненнями громадян (далі - служба діловодства), окремо від інших видів діловодства.

11. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яку охороняє закон, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

12. Звернення від громадян надходять до органів (підрозділів) поліції у вигляді листів, під час їх особистого прийому посадовими особами, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку або за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонні «гарячі лінії».

13. Усі звернення громадян, що надходять до органів (підрозділів) поліції, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) 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, удосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та законодавством їхніх 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.

14. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записаним (zareєстрованим) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому).

Письмове звернення також може бути надісланим із використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

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

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

Первинними є звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася(ися) до органу (підрозділу) поліції;

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

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

Повторними є такі звернення:

звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі;

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

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

звернення, у якому йдеться про недоліки, допущені під час розгляду попереднього звернення громадянина.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом із питаннями, які вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, звернення не є повторним і розглядається органами (підрозділами) поліції в установленому законодавством України порядку.

Дублетними є звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою (групою осіб) різним адресатам та надіслані адресатами на розгляд за належністю до органу (підрозділу) поліції.

Неодноразовими є звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу (підрозділу) поліції з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством України строк його розгляду ще не закінчився.

Масовими є звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

17. Звернення громадян оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане 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 під час надсилання електронного звернення не

вимагається.

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

Інформація про електронні поштові адреси розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного сайту Національної поліції України в мережі Інтернет.

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

1. Звернення громадян, що надійшли до органів (підрозділів) поліції з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення), через контактні центри державної установи «Урядовий контактний центр» та телефонну «гарячу лінію» Національної поліції України, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються службою діловодства органу (підрозділу) поліції в день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день і час, - наступного після нього робочого дня в журналі реєстрації звернень громадян (додаток 1) або на реєстраційно-контрольних картках (далі - РКК) (додаток 2), придатних для обробки персональними комп'ютерами.

Звернення громадян, які надійшли під час особистого прийому, обліковуються в журналі обліку особистого прийому громадян (додаток 3) або на РКК.

2. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в органах (підрозділах) поліції з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою самою кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

3. Під час реєстрації на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян (додаток 4).

4. Конверти зі зверненнями громадян, які надходять до органів (підрозділів) поліції з використанням засобів поштового зв'язку, розкривають працівники служби діловодства.

Конверти, що надійшли на адресу керівництва органів (підрозділів) поліції з позначкою «Особисто», надаються на розгляд керівництву без порушення їх цілісності.

Такі конверти відкриває особисто адресат або особа, яка надала адресату зазначений конверт, у його присутності, після чого з резолюцією конверти повертають до служби діловодства для подальшої їх реєстрації та передачі виконавцям.

5. Після розкриття конвертів працівник служби діловодства перевіряє правильність оформлення звернення. У разі якщо у зверненні не вказано прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, не викладено суті порушеного питання та відсутній підпис, таке звернення протягом десяти днів від дня його реєстрації працівниками служби діловодства повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями. Копія такого звернення та конверта залишається в провадженні того органу (підрозділу) поліції, до якого громадянин звернувся.

6. Попередній розгляд звернень громадян:

1) метою попереднього розгляду звернень громадян є їх розподіл для доповіді керівникам органів та підрозділів поліції відповідно до їх функціональних обов'язків та надсилання їх за належністю до іншого органу державної влади у разі, якщо питання, порушені в зверненні, не входять до повноважень органів та підрозділів поліції;

2) попередній розгляд звернень громадян здійснюється керівництвом служби діловодства, його заступниками або відповідальною особою в день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні;

3) попередній розгляд звернень громадян здійснюється з урахуванням Положення про Національну поліцію, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 877, та положень про структурні підрозділи апарату Національної поліції України, міжрегіональні територіальні органи поліції, територіальні органи поліції, а також організаційно-розпорядчих актів Національної поліції України, які визначають розподіл обов'язків керівництва органів (підрозділів) поліції;

4) працівники служби діловодства доповідають керівництву органів (підрозділів) поліції про всі звернення громадян, які адресовані органу (підрозділу) поліції або його керівництву. Інші звернення громадян після розгляду керівництвом служби діловодства або відповідальними особами передаються до відповідних структурних підрозділів органу (підрозділу) поліції;

5) попередній розгляд звернень громадян, що надходять до структурних підрозділів центрального органу управління поліції, здійснюється керівниками служби діловодства або уповноваженими особами цих підрозділів.

7. Обов'язковій доповіді Голові Національної поліції, керівництву органів (підрозділів) поліції підлягають:

1) звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни;

2) звернення, адресовані Голові Національної поліції України, керівництву органів (підрозділів) поліції з позначкою «Особисто».

8. Про інші звернення, що потребують розгляду керівництвом Національної поліції України, працівники служби діловодства доповідають першому заступнику Голови Національної поліції України, заступникам Голови Національної поліції України відповідно до розподілу обов'язків.

9. Звернення громадян, які надійшли до апарату центрального органу управління поліції вперше та які не розглядалися міжрегіональними територіальними органами Національної поліції України, територіальними органами поліції в Автономній Республіці Крим та місті

Севастополі, областях, місті Києві, установами та організаціями, що належать до сфери управління Національної поліції України, службою діловодства надсилаються до таких органів для вирішення по суті порушених у них питань.

10. Якщо до органів (підрозділів) поліції надійшло звернення, адресоване їх керівникам, але розгляд окремих зазначених у зверненні питань належить до компетенції інших органів чи підрозділів поліції, керівник цього органу (підрозділу) після реєстрації звернення рапортом (доповідною запискою) протягом трьох діб доповідає про це керівництву апарату центрального органу поліції, міжрегіонального територіального органу поліції або територіального органу поліції для визначення головного виконавця. Такий рапорт (доповідна записка) разом із зверненням передається до служби діловодства відповідних органів поліції для його реєстрації та передачі виконавцям. Термін розгляду вказаних звернень обчислюється з дня першої реєстрації.

11. Звернення, оформлені належним чином, підлягають реєстрації, під час якої зверненню надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який починається кожного року з першого номера. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища автора звернення, порядкового номера звернення, що надійшло (наприклад, М-70). Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання. При реєстрації колективного звернення реєстраційний номер складається з літер «Кол» та порядкового номера (наприклад, М-70/Кол).

12. Про зареєстроване звернення служба діловодства доповідає керівництву органу (підрозділу) поліції в день реєстрації звернення або в перший наступний робочий день.

Після розгляду звернень громадян керівництвом органу (підрозділу) поліції працівники служби діловодства:

вносять до журналу реєстрації звернень громадян, які надійшли з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення), через контактні центри державної установи «Урядовий контактний центр» та телефонну «гарячу лінію» Національної поліції України, до РКК резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

здійснюють відправлення звернень за належністю відповідному державному органу чи посадовій особі з питань, що не належать до повноважень поліції, про що інформують їх авторів;

забезпечують доведення звернень громадян до зазначених у резолюції виконавців;

беруть на контроль звернення громадян у разі визначення такого контролю керівництвом органу (підрозділу) поліції.

13. У разі якщо за резолюцією керівництва Національної поліції України звернення громадянина взято на контроль, у журналі реєстрації звернень громадян або в РКК зазначається «Контроль».

14. Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців на рівні структурних підрозділів органів поліції, визначених у резолюції, здійснюються за погодженням автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов'язки, або керівника органу поліції за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам зазначених структурних підрозділів. Зміна головного виконавця за наявності відповідного погодження може бути здійснена в триденний строк з дати реєстрації звернення.

15. У разі зміни функцій структурних підрозділів органів (підрозділів) поліції (у результаті зміни структури, утворення нових структурних підрозділів, у тому числі на базі існуючих структурних підрозділів) або передачі функцій від одного структурного підрозділу до іншого, в якому відбулися зміни, служба діловодства в тижневий строк 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 структурному підрозділу органу (підрозділу) поліції, до компетенції якого вони належать. При цьому до завершення строку виконання конкретного звернення повинно залишатися не менше десяти робочих днів.

Один примірник акта приймання-передавання документів щодо звернень громадян надається службі діловодства відповідного органу (підрозділу) поліції для внесення відповідних змін до журналу реєстрації звернень громадян, журналу обліку особистого прийому громадян або РКК.

16. Звернення громадян, одержані структурним підрозділом органу (підрозділу) поліції для виконання, в обов'язковому порядку обліковуються в журналі реєстрації звернень громадян, які надійшли з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення), через контактні центри державної установи «Урядовий контактний центр» та телефонну «гарячу лінію» Національної поліції України цього ж структурного підрозділу або на РКК.

Облік звернень громадян у структурному підрозділі та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюється в день їх надходження (під особистий підпис у журналі обліку).

17. Звернення, які надійшли з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу органу (підрозділу) поліції, приймаються та реєструються службою діловодства. Під час реєстрації таких звернень до реєстраційного номера додається позначка «ЕЗ» (наприклад, М-70/ЕЗ).

18. 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 в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

19. Форма для подання електронних звернень громадян до Національної поліції України (додаток 5) розміщується на офіційному веб-сайті Національної поліції України і повинна мати графі 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.

20. Усні звернення, що надійшли на телефонну «гарячу лінію» Національної поліції України (далі - «гаряча лінія») приймаються підрозділом забезпечення діяльності «гарячої лінії» (далі - контакт-центр) та заносяться до електронного реєстру вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію».

21. В електронному реєстрі вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію», на звернення заводиться електронна реєстраційна картка звернення (додаток 6), у якій зазначають прізвище, ім'я, по батькові заявника, номер контактного телефону, місце проживання заявника - фізичної особи, електронну адресу, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

22. У разі якщо заявник не називає свого прізвища, імені, по батькові, звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає.

23. Звернення, в якому не викладено суті порушеного питання (зауваження, пропозиції, прохання або вимоги до органів поліції), не розглядається, про що працівник контакт-центру повідомляє заявника.

24. Інформацію про звернення, внесені до електронного реєстру вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію», контакт-центр у той самий день надсилає в електронному вигляді органу (підрозділу) поліції, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненні питань.

25. В органах (підрозділах) поліції, яким надано доступ до електронного реєстру вхідних дзвінків, що надходять на «гарячу лінію», визначається посадова особа, яка відповідає за прийняття, реєстрацію звернень громадян, що надійшли з контакт-центру (далі - відповідальна особа).

Відомості про відповідальних посадових осіб, їхні контактні телефони подаються до служби діловодства центрального органу управління поліції.

26. Під час прийняття звернень до розгляду відповідальною особою протягом доби до електронного реєстру вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію», вноситься інформація про реєстрацію звернень у журналі реєстрації звернень громадян або РКК.

27. У разі якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції поліції, такі звернення протягом п'яти днів пересилаються працівниками контакт-центру за належністю відповідному органу державної влади або посадовій особі з одночасним повідомленням про це заявника. Відповідна інформація вноситься до електронного реєстру вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію».

28. Під час реєстрації звернень, які надійшли з контакт-центру, до реєстраційного номера додається позначка «ГЛ» (наприклад, М-70/ГЛ).

29. Інформацію про результати розгляду звернень відповідальна особа вносить до електронного реєстру вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію».

30. Прийняття звернень громадян, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснюється відповідно до затвердженого графіка роботи.

31. У разі надходження на «гарячу лінію» звернень громадян про вчинення кримінального (адміністративного) правопорушення чи іншу подію, яка потребує невідкладного реагування (аварія, стихійне лихо, епідемія, пожежа тощо), інформація негайно передається до чергової служби центрального органу управління поліції, міжрегіонального територіального органу поліції або відповідного територіального органу поліції та (за необхідності) до відповідного органу державної влади.

32. На звернення громадян довідкового характеру працівники контакт-центру в межах компетенції усно надають необхідні роз'яснення або довідкову інформацію, про що вноситься відповідні відомості до електронного реєстру вхідних дзвінків, які надходять на «гарячу лінію».

33. Усні звернення громадян, отримані під час проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України, записуються відповідальною посадовою особою в картці реєстрації усних звернень громадян, отриманих під час прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України (додаток 7).

34. Звернення громадян, які надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр», приймаються, роздруковуються та реєструються службою діловодства.

Під час реєстрації таких звернень до реєстраційного номера додається позначка «КЦ» (наприклад, М-70/КЦ).

35. За результатами розгляду вказаних звернень головний виконавець подає до служби діловодства скановану копію відповіді заявнику для внесення відповідної інформації до електронної бази даних звернень державної установи «Урядовий контактний центр».

36. Якщо у зверненні разом з питаннями, що належать до компетенції органу поліції, порушені питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади, копія такого звернення протягом п'яти днів надсилається відповідному органу державної влади з одночасним повідомленням автора звернення.

37. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їхньої згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує

права й законні інтереси громадян.

38. 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 підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, яких стосується справа.

39. Повторні звернення громадян реєструються в тому самому порядку, що й первинні. При цьому в правому верхньому куті звернення проставляється штамп для позначення повторного звернення (додаток 8), а в журналі реєстрації звернень громадян, журналі обліку особистого прийому громадян або в РКК робиться відповідна відмітка. Таке звернення з урахуванням матеріалів розгляду попереднього звернення доповідається керівникові органу (підрозділу) поліції або його заступникам відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

40. Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, М-401/1, М-401/2, М-401/3).

41. Анонімні звернення відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення Закону України «Про запобігання корупції»).

Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників органів (підрозділів) поліції для врахування під час здійснення покладених на них завдань і функцій.

42. Працівником поліції без зазначення авторства (анонімно) може бути надано відповідне повідомлення, яке підлягає розгляду відповідно до статті 53 Закону України «Про запобігання корупції».

43. Якщо у зверненні, що надійшло до органу (підрозділу) поліції, міститься інформація про кримінальні правопорушення, що вчинені або готуються, після реєстрації в службі діловодства воно підлягає обов'язковій реєстрації в журналі єдиного обліку заяв і повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення та інші події та розгляду відповідно до вимог Кримінального процесуального кодексу України.

Інформація (номер та дата) про реєстрацію в журналі єдиного обліку заяв і повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення та інші події працівниками чергової служби передається до служби діловодства відповідного органу (підрозділу) поліції.

III. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян здійснюється керівництвом органів (підрозділів) поліції відповідно до розподілу обов'язків, у разі їх відсутності - уповноваженими ними посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів органів поліції, до компетенції яких належать відповідні питання, за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим керівником органу поліції.

2. У графіках особистого прийому громадян для керівництва органів (підрозділів) поліції визначаються прийомні дні. У разі кадрових змін керівництва або змін у структурі органів (підрозділів) поліції відповідні зміни до графіків вносяться протягом п'яти робочих днів від дня настання таких змін.

Графіки особистого прийому громадян керівництвом органів (підрозділів) поліції формуються із зазначенням прізвища, імені, по батькові посадової особи.

3. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян в органах поліції розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу відповідного органу поліції в мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для громадян.

4. Для прийому громадян в органах та підрозділах поліції облаштовуються приймальні громадян. Приймальня громадян забезпечується необхідними меблями, комп'ютерною технікою, оргтехнікою, засобами зв'язку та пожежогасіння, медикаментами, канцелярським приладдям, юридичною літературою та розташовується в приміщенні, доступ до якого не обмежений порядком внутрішньооб'єктового режиму, і містить вивіску зразка, встановленого постановою Кабінету Міністрів України від 03 серпня 2011 року № 857 «Про затвердження зразків та описів печатки і таблички (вивіски) міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади» (додаток 9).

5. Організація діяльності приймальні громадян здійснюється відповідно до Конституції України, законів України, указів Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових та організаційно-розпорядчих актів, що регламентують порядок організації особистого прийому громадян та роботи з їх зверненнями в органах (підрозділах) поліції.

6. Роботу приймальні громадян організовує служба діловодства. Працівники цієї служби відповідно до посадових обов'язків щодня здійснюють особистий прийом громадян, які звернулися до приймальні громадян органів (підрозділів) поліції, та забезпечують особистий прийом громадян керівництвом органів (підрозділів) поліції.

7. Використання приміщень приймальні громадян не за призначенням забороняється.

8. У приймальні громадян або в доступному для громадян місці розташовують: розклад її роботи, порядок особистого прийому громадян, графік прийому керівництвом органів (підрозділів) поліції, інші довідкові матеріали, що стосуються організації особистого прийому.

9. В органах (підрозділах) поліції в доступному для громадян місці встановлюється скринька «Для заяв, скарг і пропозицій».

Звернення громадян вилучаються зі скриньки щодня, крім вихідних та святкових днів, відповідальною особою служби діловодства. Оформлені відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» звернення підлягають попередньому розгляду та реєстрації.

10. Громадян, які прибули на особистий прийом, попередньо реєструють відповідальні особи служби діловодства. Для цього такі громадяни:

1) пред'являють документи, які посвідчують їх особу, у разі необхідності - документи, які підтверджують їх повноваження щодо представництва інших осіб. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі;

2) подають письмові звернення, оформлені з дотриманням статті 5 Закону України «Про звернення громадян», або в усній формі стисло висловлюють питання, яке вони мають намір порушити на прийомі.

11. Особистий прийом громадян ведеться в порядку черговості. Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України здійснюється першочергово.

12. Особистий прийом іноземних громадян і осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах. У разі необхідності для забезпечення їх прийому запрошують працівників поліції, які володіють іноземною мовою та використовують її в роботі.

13. На прийом не допускаються особи з тваринами та особи, що мають при собі громіздкі речі, валізи, зброю, в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу. Якщо поведінка осіб у стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу створює небезпеку для оточуючих, для їх ізоляції викликають спеціальні медичні служби.

14. Під час особистого прийому громадян Голова Національної поліції України, його перший заступник і заступники в приміщенні приймальні громадян на території, що до неї прилягає, можуть вживати додаткових заходів безпеки.

15. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості вирішуються під час прийому. Посадова особа, яка здійснює прийом, керується чинним законодавством і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмове звернення, пояснити відвідувачеві причини неможливості вирішення порушеного питання під час особистого прийому, а також надати вирішення щодо порядку й строку розгляду його звернення.

16. У разі необхідності для участі в попередньому розгляді порушеного питання, яке належить до компетенції органів поліції, посадові особи можуть запрошувати керівників відповідних структурних підрозділів органів поліції.

17. У разі повторного звернення громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті і за ним прийнято рішення відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює громадянину суть прийнятого рішення та надає роз'яснення щодо порядку його оскарження. Такі звернення передаються до органів (підрозділів) поліції для долучення до матеріалів розгляду попередніх звернень.

18. Запис громадян на особистий прийом до Голови Національної поліції України здійснюється відповідальними особами в день його прийому з 09:00 до 12:00.

Громадяни, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до першого заступника Голови, заступників Голови, реєструються в приймальні в день здійснення прийому з 09:00 до 11:00.

Запис на особистий прийом до інших керівників органів (підрозділів) поліції здійснюється попередньо і закінчується за добу до здійснення такого прийому.

19. У випадках, коли керівництво органів (підрозділів) поліції в день особистого прийому громадян з поважних причин не може здійснити прийом, відвідувачам надають вичерпні пояснення і пропонують зустріч з іншою посадовою особою, до компетенції якої належить вирішення порушеного питання, або посадовими особами, які визначені керівництвом органу (підрозділу) поліції.

У разі відмови від такої зустрічі відвідувачу пропонують залишити письмове звернення, про яке доповідають керівництву органів (підрозділів) поліції.

20. Посадова особа органу (підрозділу) поліції, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, може залучати до розгляду працівників його структурних підрозділів або одержувати від них необхідну інформацію.

21. Інформація про посадових осіб структурних підрозділів органу поліції, які проведуть прийом або братимуть у ньому участь, надається службі діловодства не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому.

22. Працівники служби діловодства супроводжують проведення прийому, забезпечують доступ громадян та їх представників, що мають право на участь у прийомі, до приймальні громадян, дотримання пропускового режиму, вирішують інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому.

Контроль за виконанням доручень до звернень громадян, які надійшли на особистому прийомі, та узагальнення інформації про наслідки їх розгляду здійснюються службою діловодства.

24. Керівництво органу (підрозділу) поліції зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку цього органу (підрозділу) поліції.

Несвоєчасний початок прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі. У разі неможливості з об'єктивних причин здійснити прийом усіх громадян, які на нього записалися, їм пропонується подати письмові звернення, після реєстрації яких в обов'язковому порядку доповідають посадовій особі, яка здійснювала цей прийом.

25. Якщо під час здійснення особистого прийому посадовою особою органу (підрозділу) поліції отримано звернення, розгляд якого віднесено до компетенції іншого органу (підрозділу) поліції, така особа після надання заявнику відповідних роз'яснень передає це звернення до служби діловодства для його реєстрації та доповідає керівництву цього органу (підрозділу).

26. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, їх розглядають в тому самому порядку, що й письмові звернення.

27. Письмові й усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, реєструються в журналі обліку особистого прийому громадян або в РКК. При цьому до реєстраційного номера вноситься позначення «ОП» (наприклад, М-70/ОП).

28. У разі усного звернення громадянина під час особистого прийому працівник служби діловодства готує довідку за результатами усного звернення під час особистого прийому громадян (додаток 10). Про результати розгляду громадянину повідомляють письмово або усно (за його бажанням).

29. Якщо під час особистого прийому громадянину на його письмове звернення надано відповідні роз'яснення, посадова особа, яка здійснює особистий прийом, готує довідку про вирішення питання по суті безпосередньо на особистому прийомі громадян (додаток 11). Така довідка разом зі зверненням громадянина зберігається в службі діловодства.

30. На вимогу громадян на першому аркуші копії їхніх звернень, які подаються під час особистого прийому, проставляється штамп із зазначенням найменування органу, дати надходження та реєстраційного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

31. Виїзні особисті прийоми громадян у регіонах представниками центрального органу управління поліції здійснюються за рішенням керівництва Національної поліції України на підставі аналізу стану організації роботи зі зверненнями громадян у територіальних органах поліції за певний період часу. Про здійснення виїзного особистого прийому громадян видається наказ, який підписує посадова особа, яка прийняла рішення про здійснення такого прийому.

32. Звернення, прийняті під час особистого виїзного прийому громадян, реєструються в органі (підрозділі) поліції, представником якого здійснюється особистий прийом громадян, з метою надання доручень з порушених питань.

33. Виїзні особисті прийоми громадян керівництвом територіальних органів поліції здійснюються за окремим графіком особистих виїзних прийомів громадян, затвердженим керівником територіального органу поліції та оприлюдненим шляхом розміщення в засобах масової інформації, на офіційному веб-сайті цього органу.

34. Інформацію про дату, місце і час проведення виїзного прийому громадян працівники служби діловодства через засоби масової інформації доводять до відома громадян та вживають заходів щодо організації та створення відповідних умов для його проведення.

35. Виїзний особистий прийом громадян керівництвом територіального органу поліції здійснюється за попереднім записом.

36. Організацію особистого виїзного прийому громадян керівництвом територіального органу поліції забезпечує служба діловодства або відповідальна особа цих органів спільно з представниками їх територіальних (відокремлених) підрозділів, на території яких здійснюється особистий виїзний прийом.

37. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених громадянами, залучають посадових осіб усіх структурних підрозділів територіального (відокремленого) підрозділу органу поліції, на території якого здійснюється особистий виїзний прийом.

38. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, у межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги з посиланням на законодавство, повідомивши заявнику про мотив відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмову заяву або скаргу за потреби додаткового вивчення і перевірки та пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час виїзного особистого прийому, а також порядок і термін розгляду його звернення.

39. Під час проведення особистого виїзного прийому відповідальна особа веде картку особистого виїзного прийому громадян (додаток 12), яку разом з оригіналом звернення громадянина (якщо таке наявне) не пізніше наступного дня передає до служби діловодства територіального органу поліції.

40. Картку особистого виїзного прийому громадян працівники служби діловодства територіального органу поліції після реєстрації передають виконавцям відповідно до доручення (резолуції), наданого під час особистого виїзного прийому.

41. Посадові особи, які організують та проводять особистий прийом громадян, зобов'язані не розголошувати конфіденційну інформацію про особу, що стала їм відома під час особистого прийому.

IV. Розгляд звернень громадян, оформлення результатів розгляду звернень та надання відповідей заявникам

1. Керівники органів (підрозділів) поліції та їх заступники під час розгляду звернень громадян вивчають суть порушених у них питань, у разі потреби вимагають у виконавців матеріали попередніх перевірок за цими зверненнями, направляють працівників органів (підрозділів) поліції на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів та вживають інших заходів для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань.

2. Безпосередні виконавці під час здійснення перевірок за зверненнями громадян у разі необхідності та за наявності можливості спілкуються з їхніми авторами, з'ясовують усі порушені питання, уживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах компетенції відповідно до законодавства України.

До розгляду скарг на дії чи бездіяльність поліцейських і до перевірки інформації про неналежне виконання покладених на них обов'язків відповідно до законодавства України можуть залучати представників громадськості.

3. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на законодавстві України. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне виконання прийнятого рішення відповідно до законодавства України, у разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів щодо поновлення порушених прав громадян.

4. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів (підрозділів) поліції, має права, визначені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

5. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, ужито необхідних заходів і заявникам надано ґрунтовні та вичерпні відповіді.

6. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник органу або підрозділу поліції або його заступники встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляють особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на вихідний, святковий день, останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

7. Щодо кожного звернення не пізніше ніж у п'ятиденний термін повинно бути прийняте одне з таких рішень:

- 1) прийняти до розгляду;
- 2) передати на вирішення до підпорядкованого органу (підрозділу) поліції;
- 3) надіслати за належністю до іншого державного органу або посадовій особі, якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції поліції, про що одночасно необхідно повідомити автора звернення;
- 4) залишити без розгляду за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

8. У разі доручення розгляду звернення, яке надійшло до центрального органу управління поліції, органам поліції, через які вона реалізовує свої повноваження на території відповідних адміністративно-територіальних одиниць, термін розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до органу поліції вищого рівня й закінчується днем надання відповіді тим органом поліції, який його розглядав по суті.

9. У разі надходження до органів (підрозділів) поліції звернень громадян із резолюцією керівництва Міністерства внутрішніх справ України термін їх розгляду обчислюється з дати реєстрації в Міністерстві внутрішніх справ України.

10. За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установлений термін рішення, виконавець не пізніше ніж за три робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає керівнику органу поліції або його заступнику та порушує питання щодо продовження терміну розгляду в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Про продовження терміну розгляду автора звернення повідомляють письмово.

11. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються органами та підрозділами поліції в терміни, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

12. За результатами розгляду звернення громадянина виконавцем готується довідка про результати проведення перевірки інформації, викладеної у зверненні, яка доповідається керівнику органу (підрозділу) поліції разом з проектом відповіді заявнику. Керівник органу (підрозділу) проставляє свій підпис на довідці про ознайомлення із вжитими заходами під час здійснення перевірки інформації, викладеної у зверненні, або вчиняє резолюцію (доручення) про необхідність ужиття додаткових заходів з метою об'єктивного, усебічного та повного розгляду звернення.

До звернень, які не потребують проведення перевірки, довідки не складаються.

13. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку надає орган (підрозділ) поліції, який його отримав або до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненні питань, та підписує керівництво цього органу.

14. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон України «Про звернення громадян» і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому зазначають заходи, вжиті органом чи підрозділом поліції в межах його компетенції для захисту конституційних прав громадян.

15. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) надсилається тому громадянину, який у зверненні першим поставив підпис або місце проживання якого вказане. У тексті відповіді необхідно зазначити загальну кількість громадян, які звернулися до органу (підрозділу) поліції.

16. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу до другого, що входять до складу одного органу поліції, здійснюється через службу діловодства за наявності відповідного доручення керівництва органу.

17. Якщо викладена у зверненні інформація належить до компетенції поліції не повністю, розглядається лише та частина, що стосується компетенції Національної поліції України. У цьому випадку копія звернення у строк не пізніше п'яти днів з наступного дня після реєстрації спрямовується виконавцем за належністю, про що повідомляють заявника.

18. Не розглядаються повторні звернення до одного й того самого органу, від одного й того самого громадянина, з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті. За такими зверненнями виконавець складає висновок, який затверджує керівник органу.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом органу поліції, про що повідомляють особу, яка подала звернення.

19. Не розглядаються звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

20. Невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які належать до компетенції органу (підрозділу) поліції, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу поліції вищого рівня, повинно ретельно аналізуватися та у разі його неналежного розгляду мають уживатися відповідні заходи реагування.

21. Якщо про результати розгляду звернення потрібно повідомити Адміністрацію Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, Міністерство внутрішніх справ України, інші центральні органи виконавчої влади, орган поліції вищого рівня або якщо у зверненні порушуються важливі питання діяльності органів чи підрозділів поліції, такі звернення беруться на контроль і розглядаються в першу чергу. Звернення, на які даються проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у таких зверненнях. Рішення про зняття з контролю таких звернень приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття на контроль.

22. Результати розгляду звернення заносяться до журналу реєстрації звернень громадян, журналу обліку особистого прийому громадян або до РКК, а також до контрольної картки на звернення громадян (додаток 13), яка після підписання керівником структурного підрозділу подається до служби діловодства разом із копією відповіді заявнику для зняття з контролю.

23. Реєстрація відповідей на звернення громадян здійснюється за індексами, присвоєними під час реєстрації.

Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланках відповідних органів (підрозділів) поліції.

24. Після закінчення перевірки і фактичного виконання прийнятого рішення звернення разом із матеріалами перевірки повертають до служби діловодства органу (підрозділу) поліції.

25. 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 вміщуються в м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність оформлення документів, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийнято, підшивати до справи забороняється.

Неправильно оформлені документи повертають для доопрацювання виконавцям.

26. Документи з питань листування щодо звернень громадян у всіх органах (підрозділах) поліції централізовано зберігаються у службі діловодства підрозділів - виконавців таких звернень. Забороняються формування і зберігання справ у виконавців.

27. Схоронність документів з питань листування за зверненнями в органах (підрозділах) поліції забезпечують їхні керівники і посадові особи, відповідальні за організацію роботи зі зверненнями громадян.

28. Строки зберігання документів за зверненнями визначаються Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

V. Розгляд скарг громадян

1. Скарга на дії чи рішення органу (підрозділу) поліції або їх посадових осіб подається в порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до законодавства України, у разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Розгляд скарг громадян на дії (бездіяльність) працівників органів (підрозділів) поліції здійснюється в порядку, передбаченому цим Порядком.

2. За кожною скаргою громадян на наявність порушень чи недоліків у роботі органів (підрозділів) поліції або на дії (бездіяльність) поліцейських проводиться ретельна перевірка органом чи підрозділом поліції, до якого звернувся зі скаргою громадянин, або тим органом (підрозділом) поліції, якому доручено проведення відповідної перевірки керівництвом Національної поліції України.

3. За результатами перевірки виконавець складає і подає на розгляд керівнику органу (підрозділу) поліції або його заступникам рапорт (довідну записку), в якому (якій) зазначає чи підтвердилися наведені відомості (факти) та яких заходів вжито для усунення виявлених порушень або недоліків.

Громадянину за наслідками розгляду скарги надається письмова відповідь.

4. Рішення за розглядом скарги громадянина приймає керівник органу (підрозділу) поліції (або його заступник), у провадженні якого знаходиться скарга.

У разі визнання скарги громадянина обґрунтованою або такою, що підлягає задоволенню, забезпечується повнота і своєчасність її розгляду, приймаються рішення відповідно до законодавства України і негайно вживають заходів щодо поновлення порушених прав громадянина.

Рішення вищого органу поліції за результатами розгляду скарги у разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в установленій законодавством України строк.

5. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду тим органам (підрозділам) поліції або їх посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, які не мають повноважень для їх розгляду.

6. У разі необхідності підпорядкованому органу (підрозділу) поліції може бути доручено проведення додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина, відповідно до законодавства України.

7. Розгляд і вирішення скарги, поданої з порушенням зазначеного строку, можуть бути здійснені у разі поновлення органом (підрозділом) поліції чи посадовою особою, що розглядає скаргу, строку, якщо буде визнано, що він порушений з поважних причин.

VI. Доступ громадян до інформації про них

1. У період збирання інформації, необхідної для здійснення перевірки за зверненнями, громадяни мають право:

1) знати, які відомості про них, з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони можуть використовуватися;

2) доступу до інформації про них, заперечувати її правильність, повноту, об'єктивність тощо;

3) вимагати виправлення неточної, неповної, застарілої інформації про себе.

2. Забороняється доступ сторонніх осіб до відомостей про іншу особу, зібраних під час перевірки звернень громадян.

3. Зберігання інформації про громадян здійснюється з дотриманням строків, установлених нормативно-правовими актами, які розроблено відповідно до Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», Порядку утворення та діяльності комісій з проведення експертизи цінності документів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 серпня 2007 року № 1004, з урахуванням положень інших нормативних актів та методичних посібників з експертизи цінності документів.

4. Необхідна кількість даних про громадян, отриманих під час перевірки за зверненням, повинна бути максимально обмеженою і може використовуватися лише з метою перевірки викладених у зверненні відомостей.

5. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів (підрозділів) поліції, має право ознайомитися з матеріалами перевірки. Ознайомлення з матеріалами перевірки здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних». У разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації під час розгляду заяви чи скарги виконавець повинен скласти про це мотивовану постанову.

6. Якщо до органу (підрозділу) поліції надійшло звернення громадянина з вимогою ознайомлення (надання копії) зі скаргою (заявою), яка надійшла до органу (підрозділу) поліції стосовно нього від третіх осіб, для ознайомлення громадянину надається копія скарги (заяви) у частині, що його стосується, без розкриття персональних даних автора скарги (заяви), з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

VII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян і забезпечення контролю за їх розглядом

1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, повинні систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи органів (підрозділів) поліції. Під час здійснення аналізу звернень особливу увагу необхідно звертати на усунення причин, спричинених повторними і колективними скаргами, а також змушують громадян звертатися до органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатися органом чи підрозділом поліції на місцях.

2. Звіт про стан розгляду звернень громадян складається відповідно до наказу керівництва Національної поліції України.

3. Аналіз звернень громадян здійснюється за такими напрямками:

1) статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі, порівняно з показниками за аналогічний період попереднього року;

2) дані про тематику основних питань, порушених громадянами;

3) кількісні дані про структуру звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

4) кількість і питома вага звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;

5) основні питання, порушені у зверненнях;

6) дотримання порядку та строків їх розгляду і вирішення порушених у них питань;

7) кількість звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали під час аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

8) порядок розгляду та вирішення порушених ними питань;

9) вжиття заходів щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного й своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням;

10) інформація про здійснений особистий прийом громадян керівництвом органів (підрозділів) поліції та іншими посадовими особами, щодо графіків особистого прийому громадян, у тому числі поза робочим часом і за місцем проживання та роботи громадян, дотримання цих графіків;

11) інформація щодо звернень громадян, у яких йдеться про недоліки в роботі органів (підрозділів) поліції, оскарження рішень або дій їх посадових осіб. Кількість скарг на рішення або дії посадових осіб, які підтвердилися, та вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій і скасування незаконних рішень;

12) відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

13) виявлені факти порушень Закону України «Про звернення громадян», невирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення або звернення до органу (підрозділу) поліції вищого рівня, заходи реагування на них;

14) відомості про відшкодування органом (підрозділом) поліції моральної та матеріальної шкоди громадянам унаслідок порушення законодавства про звернення громадян;

15) заходи, вжиті органами (підрозділами) поліції, для поліпшення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

16) пропозиції на наступний звітний період щодо поліпшення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому.

4. Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому використовується під час перевірок роботи підпорядкованих органів (підрозділів) поліції і є предметом розгляду на нарадах керівництва.

5. Стан роботи зі зверненнями громадян і з питань їх особистого прийому в органах (підрозділах) поліції перевіряється під час здійснення інспектування або контрольних та цільових перевірок.

Під час перевірок усебічно вивчається організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому, викриваються недоліки і надається практична допомога в їх усуненні. Не дозволяється робити висновки про стан цієї роботи, враховуючи лише статистичні показники.

6. Оцінка службової діяльності органів (підрозділів) поліції дається з урахуванням стану їх роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому.

VIII. Контроль за розглядом звернень громадян

1. Керівники органів чи підрозділів поліції здійснюють безпосередній контроль за додержанням установленої законодавством і цим Порядком процедури розгляду звернень.

2. У службі діловодства облік узятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться в алфавітному порядку.

3. На звернення, взяте на контроль, заповнюється контрольна картка у двох примірниках, один із яких надходить до контрольної картотеки, а інший - разом із зверненням вручають виконавцю. При цьому в правому верхньому кутку першого аркуша звернення ставиться штамп про взяття на контроль (додаток 14).

4. Працівники служби діловодства органу поліції вищого рівня на підставі контрольних карток та листування контролюють розгляд звернень, надісланих до органів (підрозділів) поліції, і про результати доповідають відповідному керівнику цього органу поліції.

5. Під час здійснення контролю звертають увагу на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність та повноту перевірок, здійснених за зверненнями, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей авторам.

6. Служба діловодства органу (підрозділу) поліції щотижня готує й подає виконавцям у друкованому вигляді інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом наступного тижня.

7. У разі якщо взяте на контроль звернення не може бути вирішене в установлений строк, виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за три дні до закінчення зазначеного строку доповідає про це посадовій особі, яка здійснює контроль, і порушує питання про продовження строку в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження строку розгляду письмово повідомляється автор звернення.

**Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрів органів влади
та моніторингу МВС**

В.С. Боднар

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 1 розділу II)

ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

**Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС**

В.Є. Боднар

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 1 розділу II)

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

**Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС**

В.Є. Боднар

Додаток 3
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 1 розділу II)

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

№ з/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Результати розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				стислий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.С. Боднар

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 3 розділу II)

ШТАМП
реєстрації звернень громадян

(назва підрозділу документального забезпечення органу (підрозділу) поліції)
Звернення надійшло _____ (спосіб надходження)
Реєстр. інд. _____ від _____ 20 ____ року
Кількість аркушів:
Основного документа _____ Додатків _____

Штамп має форму прямокутника розміром 70x30 мм, на якому зазначають назву підрозділу документального забезпечення органу (підрозділу) поліції, спосіб надходження звернення до органу (підрозділу) поліції (з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення), через контактні центри державної установи «Урядовий контактний центр» та телефонну «гарячу лінію» Національної поліції України чи під час особистого прийому), реєстраційний індекс та дату надходження звернення, кількість аркушів основного документа та додатків до нього.

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.С. Боднар

Додаток 5
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 19 розділу II)

ФОРМА
для подання електронних звернень громадян до Національної поліції
України

Електронне звернення	
Поштова адреса Міністерства внутрішніх справ України	Національна поліція України, вул. Академіка Богомольця, 10, м. Київ, 01601
Електронна адреса Міністерства внутрішніх справ України	pg.npu@police.gov.ua
Вид звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга	
Особисті дані заявника	
П.І.Б.	
Місце проживання, індекс	
Електронна адреса	
Контактний телефон	
Зміст звернення	
Дата	
Електронна поштова адреса, на яку може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку	

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.С. Боднар

Додаток 6
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 21 розділу II)

**ЕЛЕКТРОННА РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА
звернення**

Номер реєстрації		Дата реєстрації	
П.І.Б.			
Місце проживання / місце реєстрації			Поштовий індекс
Електронна адреса			
Категорія		Соціальний стан	
Ознака надходження звернення (первинне, повторне, неодноразове, масове)	Вид звернення (пропозиція / зауваження, заява / клопотання, скарга)	Суб'єкт звернення (індивідуальне, колективне, анонімне)	
Стислий зміст питання		Тематика питання	
Посадова особа, яка прийняла звернення			
Під час телефонної розмови: надано усне роз'яснення (задоволено, відмовлено, роз'яснено, переадресовано) необхідно надати письмову відповідь			
Відповідальний підрозділ, на розгляд якого передано звернення (основний виконавець)			
Відповідальний підрозділ, на розгляд якого передано звернення (співвиконавці)			
Автор резолюції			
Термін виконання		дні(в)	Виконано за
Продовження терміну розгляду на		дні(в)	Порушено термін розгляду на
Хто надав дозвіл на продовження		Реагування на порушення терміну	
Надіслано за належністю			

Попередня відповідь про розгляд звернення		Остаточна відповідь про розгляд звернення	
---	--	---	--

**Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС**

В.Є. Боднар

Додаток 7
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 33 розділу II)

КАРТКА
реєстрації усних звернень громадян, отриманих під час прямої
телефонної лінії Кабінету Міністрів України

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.Є. Боднар

Додаток 8
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 39 розділу II)

ШТАМП
для позначення повторного звернення

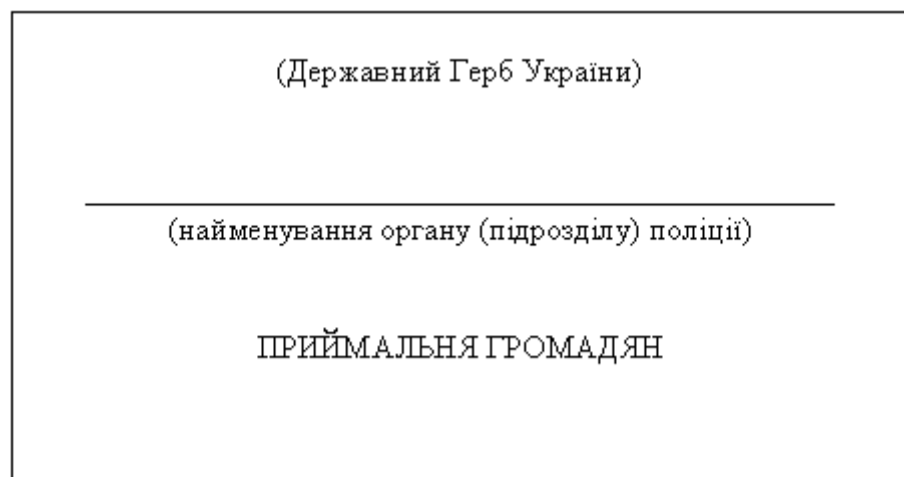
<p>ПОВТОРНО</p> <p>Попереднє звернення надіслано _____</p> <hr/> <p>за № _____</p> <p>від _____ 20__ року</p>
--

Штамп має форму прямокутника розміром 50x30 мм, на якому зазначають слово «ПОВТОРНО», кому надіслано попереднє звернення, реєстраційний номер та дату направлення звернення.

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.Є. Боднар

Додаток 9
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 4 розділу III)



Вивіска до приймальні громадян виготовляється відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 03 серпня 2011 року № 857 «Про затвердження зразків та описів печатки і таблички (вивіски) міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади».

**Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС**

В.Є. Боднар

Додаток 10
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 28 розділу III)

ДОВІДКА
за результатами усного звернення під час особистого прийому
громадян

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.Є. Боднар

Додаток 11
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 29 розділу III)

ДОВІДКА
про вирішення питання по суті безпосередньо на особистому прийомі
громадян

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.Є. Боднар

Додаток 12
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 39 розділу III)

КАРТКА
особистого виїзного прийому громадян

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.Є. Боднар

Додаток 13
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 22 розділу IV)

КОНТРОЛЬНА КАРТКА
на звернення громадян

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.Є. Боднар

Додаток 14
до Порядку розгляду звернень
та організації проведення особистого
прийому громадян в органах
та підрозділах Національної
поліції України
(пункт 3 розділу VIII)

ШТАМП
про взяття на контроль















(назва підрозділу документального забезпечення органу Національної поліції України)
Контроль
Термін виконання _____ 20__ року

Штамп має форму прямокутника розміром 60x20 мм.

Директор
Департаменту формування
політики щодо підконтрольних
Міністрові органів влади
та моніторингу МВС

В.С. Боднар

Документи та файли

 Сигнальний документ –	 f472270n345.doc
 Сигнальний документ –	 f472270n339.doc
 Сигнальний документ –	 f472270n340.doc
 Сигнальний документ –	 f472270n341.doc
 Сигнальний документ –	 f472270n342.doc
 Сигнальний документ –	 f472270n343.doc
 Сигнальний документ –	 f472270n344.doc

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 26.01.2018 – 2018 р., № 8, стор. 323, стаття 319, код акта 88856/2018

