**ПОВІДОМЛЕННЯ**

**про оприлюднення проекту наказу Міністерства внутрішніх справ України «Про затвердження Інструкції про порядок прийому, реєстрації, розгляду звернень і повідомлень громадян та їх особистий прийом в органах і підрозділах Національної поліції України»**

Проект наказу Міністерства внутрішніх справ України «Про затвердження Інструкції про порядок прийому, реєстрації, розгляду звернень і повідомлень громадян та їх особистий прийом в органах і підрозділах Національної поліції України» розроблено відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про Національну поліцію», «Про інформацію», підпункту 42 пункту 4 Положення про Національну поліцію, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 877

|  |  |
| --- | --- |
| Назва органу виконавчої влади, який розробив регуляторний акт | Назва структурного підрозділу, який розробляв регуляторний акт, його адреса та телефони |
| Національна поліція України | Департамент документального забезпечення Національної поліції України, 01601, м. Київ, вул. А. Богомольця, 10,  http://www.npu.gov.ua |

Проект наказу та пояснювальну записку оприлюднено на web-сайті <http://www.npu.gov.ua/>

Зауваження та пропозиції до проекту від фізичних та юридичних осіб приймаються на адресу Національної поліції України

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ**

**НАКАЗ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016              м. Київ                № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Про затвердження Інструкції про порядок прийому, реєстрації, розгляду звернень і повідомлень громадян та їх особистий прийом в органах і підрозділах Національної поліції України

Відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про Національну поліцію», «Про інформацію», 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, покращання, удосконалення організації їх особистого прийому в Національній поліції України та підпорядкованих їй органах та підрозділах

**НАКАЗУЮ:**

1.           Затвердити Інструкцію про порядок прийому, реєстрації, розгляду звернень і повідомлень громадян та їх особистий прийом в органах і підрозділах Національної поліції України, що додається.

2.           Визнати таким, що втратив чинність, наказ МВС від   
06 листопада 2015 року № 1377 «Про затвердження Інструкції про порядок ведення єдиного обліку в органах поліції заяв і повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення та інші події», зареєстрований у Міністерстві юстиції України 01 грудня 2015 року за № 1498/27943 (із змінами).

3. 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 у встановленому порядку.

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

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на т.в.о. Голови Національної поліції полковника поліції Трояна В.А.

**Міністр****А.Б. Аваков**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ Міністерства внутрішніх**

**справ України**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Інструкція**

**про порядок прийому, реєстрації, розгляду звернень і повідомлень громадян та їх особистий прийом в органах і підрозділах Національної поліції України**

І. Загальні положення

1.                  Ця Інструкція установлює єдиний для апарату центрального органу управління поліцією, міжрегіональних територіальних органів Національної поліції України, територіальних (відокремлених) підрозділів головних управліннях Національної поліції в Автономній Республіці Крим та в м. Севастополі, областях, м. Києві, їх структурних та відокремлених підрозділах, закладах та установах, що належать до сфери управління Національної поліції України (далі – органи (підрозділи) поліції) порядок приймання, реєстрації, розгляду, єдиного обліку, узагальнення та аналізу звернень та повідомлень громадян, у тому числі про вчинені кримінальні правопорушення та інші події, а також визначає порядок контролю за її дотриманням.

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про Національну поліцію», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», Кримінального процесуального кодексу України, 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, постанови Кабінету Міністрів України від 03 лютого                     2016 року № 48 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від                30 листопада 2011 року № 1242.

3. У цій Інструкції терміни вживаються в таких значеннях:

         єдиний електронний журнал реєстрації звернень громадян (далі - ЄЕЖРЗГ) – сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, зберігання і використання електронної реєстраційної форми;

         електронна реєстраційна форма (далі - ЕРФ) – електронна форма для внесення відомостей до системи даних ПЕОМ з метою їх реєстрації та обліку;

         прийняття заяв і повідомлень громадян – дії службових осіб органів (підрозділів) поліції при одержанні заяв і повідомлень громадян;

         реєстрація заяв і повідомлень громадян – присвоєння кожній отриманій заяві і повідомленню реєстраційного індексу;

         реєстраційний індекс – сукупність буквених та цифрових позначень, яка складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номеру звернення чи повідомлення  громадянина, що надійшло (наприклад Д-101), а також інших необхідних реквізитів (код органу, підрозділу тощо);

посадова особа, відповідальна за організацію роботи зі зверненнями громадян – це особа, визначена керівником в органах (підрозділах) поліції, в яких штатом не передбачено підрозділу документального забезпечення або посади діловода.

4. Громадяни України мають право звернутися до органів (підрозділів) поліції, їх керівників із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення, заявами та повідомленнями про вчиненні кримінальні правопорушення та інші події.

5. Працівники органів (підрозділів) поліції мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

6. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернень та повідомлень, що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

7. Робота зі зверненнями громадян та їх особистий прийом є важливим напрямом діяльності Національної поліції України, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків поліції з громадськістю.

8. Керівники органів (підрозділів) поліції згідно зі своїми функціональними обов’язками (посадовими інструкціями) несуть персональну відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

9. Інформація, що міститься в письмових і усних зверненнях громадян, використовується для подальшого зміцнення правопорядку й законності, удосконалення діяльності Національної поліції України.

10. Порядок ведення діловодства, пов'язаного зі зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яку охороняє закон, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

ІІ. Прийняття, реєстрація, облік, попередній розгляд звернень та повідомлень громадян, що надходять до органів (підрозділів) поліції та їх доповідь керівництву

1. Звернення та повідомлення від громадян надходять до органів (підрозділів) поліції у вигляді листів (поштою), під час їх особистого прийому посадовими особами (усні й письмові), з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронні звернення) та через контактні центри (державна установа «Урядовий контактний центр»), телефонну гарячу лінію Національної поліції (далі - Call-центр), телефонну лінію «102» та реєструються в ЄЕЖРЗГ. Електронний журнал реєстрації звернень є єдиною системою реєстрації звернень громадян для всіх органів і (підрозділів) поліції і починається кожного року з першого номера.

2. Звернення та повідомлення громадян, які надходять до органів (підрозділів) поліції у вигляді листів (поштою), під час їх особистого прийому посадовими особами (усні й письмові), з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронні звернення) та через контактні центри (державна установа «Урядовий контактний центр») приймаються працівниками документального забезпечення, канцеляріями, діловодами або посадовими особами, які відповідальні за організацію роботи зі зверненнями громадян                 (далі – підрозділ документального забезпечення).

3. Звернення та повідомлення громадян, у тому числі про кримінальні правопорушення та інші події, які надійшли на Call-центр, телефонну лінію «102» приймаються працівниками Call-центру та операторами телефонної лінії «102».

4. Звернення і повідомлення громадян, у тому числі про вчинені кримінальні правопорушення та інші події незалежно від місця і часу їх учинення, повноти отриманих даних, особи заявника приймаються та реєструються черговими частинами цілодобово тих органів (підрозділів) поліції, до яких надійшла заява чи повідомлення.

5. При особистому зверненні фізичної або юридичної особи до органу (підрозділу) поліції із усною заявою чи повідомленням про вчинене кримінальне правопорушення та іншу подію уповноважений працівник чергової частини або інша службова особа в кімнаті для приймання громадян цілодобово оформляють протоколи усних заяв (додаток 1), який підписують заявник та посадова особа, яка прийняла заяву. Після реєстрації звернення в ЄЕЖРЗГ уповноважений працівник чергової частини оформляє [талон-повідомлення](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1498-15#n108) (додаток 2).

При поданні до чергової служби письмового звернення особисто, черговий чергової частини вносить його до ЄЕЖРЗГ та на зверненні проставляє штамп, на якому зазначається реєстраційний номер та дата реєстрації. За вимогою громадянина на копії його зверненні проставляється відповідний штамп (додаток 3) із зазначенням реєстраційного номера та дати.

     Особа, яка подає заяву чи повідомляє про кримінальне правопорушення, під підпис попереджається про кримінальну відповідальність за завідомо неправдиве повідомлення про вчинення злочину, передбачену                               [статтею 383](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2341-14/paran2739#n2739) Кримінального кодексу України, крім випадків надходження заяви або повідомлення поштою чи зв’язком іншого виду.

6. Уповноважений працівник чергової частини органу (підрозділу) поліції, отримавши заяву чи повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення та іншу подію негайно направляє на місце події слідчо-оперативну групу чи групу реагування.

7. Якщо до чергової служби органу (підрозділу) поліції надійшло звернення чи повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення та іншу подію на території обслуговування іншого органу (підрозділу) поліції, уповноважений працівник чергової частини, після реєстрації в ЄЕЖРЗГ відразу переадресовує його в орган (підрозділ) поліції, на території оперативного обслуговування якого мала місце така подія та повідомляє про це автора звернення в зручний для нього спосіб (письмово, телефоном, надсиланням смс тощо).

8. Посадова особа органу (підрозділу) поліції в разі перебування поза межами органу, в якому вона призначена, на території України в разі звернення до неї громадян або службових осіб із заявою чи повідомленням про події, які загрожують особистій чи громадській безпеці, або в разі безпосереднього виявлення таких зобов’язана вжити заходів щодо запобігання правопорушенням і їх припинення, рятування людей, надання допомоги особам, які її потребують, установлення і затримання осіб, які вчинили правопорушення, та охорони місця події і повідомити про це найближчий орган поліції.

9. Посадова особа органу (підрозділу) поліції при виявленні чи отриманні інформації про вчинене кримінальне правопорушення та іншу подію негайно повідомляє про це чергову частину органу (підрозділу) поліції.

10. Про наявність письмових заяв про вчинені кримінальні правопорушення та інші події, що надійшли до чергової частини органу (підрозділу) поліції, та повідомлень, що надійшли усно, у яких наявні відомості, що вказують на вчинення кримінального правопорушення, після реєстрації в ЄЕЖРЗГ уповноважений працівник чергової частини доповідає начальникові слідчого підрозділу для внесення слідчими відповідних відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань та інформує начальника органу (підрозділу) поліції.

11. Звернення та повідомлення, які надійшли до чергової служби органу (підрозділу) поліції і в яких відсутні відомості, які вказують на вчинення кримінального правопорушення, після їх реєстрації в ЄЕЖРЗГ уповноваженим працівником чергової служби доповідаються керівникові органу (підрозділу) поліції або його заступникам відповідно до розподілу функціональних обов’язків (посадових інструкцій), для розгляду та прийняття рішення згідно із Законом України «Про звернення громадян» або Кодексом України про адміністративні правопорушення.

12. У разі встановлення начальником органу (підрозділу) поліції в заяві чи повідомленні відомостей, які вказують на вчинення кримінального правопорушення, він за своєю резолюцією (не пізніше однієї доби з часу реєстрації заяви в ЄЕЖРЗГ повертає її (його) до чергової частини для негайної передачі начальнику слідчого підрозділу.

13. Слідчий, який отримав у черговій частині для розгляду заяву або повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення, у розносній книзі ставить відмітку про час та дату її (його) отримання, зазначає посаду, прізвище та ставить підпис.

Про прийняте рішення слідчий інформує уповноваженого чергової служби, з метою внесення відповідної інформації в ЄЕЖРЗГ.

14. Матеріали про вчинення правопорушення, що містить ознаки кримінального правопорушення, заборонено передавати до іншого органу (підрозділу) поліції без реєстрації в ЄЕЖРЗГ та внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань.

15. Після розгляду звернень та повідомлень громадян керівництвом органу (підрозділу) поліції, працівник чергової частини:

вносить до ЄЕЖРЗГ резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень;

передає до підрозділів документального забезпечення звернення та повідомлення для відправлення за належністю (відповідно до резолюції керівництва) з відповідним письмовим інформуванням автора звернення;

передає через розносну книгу звернення та повідомлення громадян виконавцям, в якій зазначається реєстраційний номер, дата та час отримання, підпис та ПІБ посадової особи, яка отримала звернення.

16. Звернення та повідомлення про кримінальні правопорушення та інші події, які надійшли на телефонну лінію «102» цілодобово приймаються та реєструються в ЄЕЖРЗГ операторами телефонної лінії «102» із зазначенням відомостей про дату та час надходження повідомлення, хто повідомив (прізвище, ім’я, по батькові, реєстрацію місця проживання, місце перебування та місце проживання, телефон), стислий зміст повідомлення. Уся отримана інформація про кримінальні правопорушення та інші події передається до органів (підрозділів) поліції для реагування, про що робиться відмітка в ЕРФ, при цьому, за вимогою автора звернення йому повідомляється (телефоном, надсиланням смс або письмово), до якого органу(підрозділу) поліції передано його повідомлення для реагування.

17. Звернення, які надходять до органів (підрозділів) поліції у вигляді листів (поштою) розкриваються працівниками підрозділу документального забезпечення, крім конвертів зі зверненнями громадян, що мають позначку «Особисто».

18. Конверти, що надійшли на адресу керівництва органів (підрозділів) поліції з позначкою «Особисто», доповідаються без порушення цілісності їх упаковки.

Такі конверти відкриваються особисто адресатом або особою, яка доповідає конверт у його присутності, після чого з резолюцією повертаються до підрозділів документального забезпечення для подальшої їх реєстрації та передачі виконавцям.

19. Після розкриття конвертів працівник документального забезпечення перевіряє правильність оформлення звернення. У разі якщо у зверненні не вказано прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, невикладено суть порушеного питання та відсутній підпис, таке звернення, протягом десяти днів від дня його надходження, працівниками документального забезпечення без реєстрації повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями. Копія такого звернення залишається у провадженні того органу (підрозділу) поліції, до якого громадянин звернувся.

20. Звернення, оформлені належним чином, підлягають реєстрації, під час якої зверненню автоматично при відкритті ЕРФ надається єдиний 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). Літера визначається автоматично із зазначенням у відповідній графі прізвища автора звернення. 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: Кол-70). Позначка «Кол» вибирається із списку у відповідній графі.

Під час реєстрації звернення воно перевіряється на повторність. Якщо громадянин раніше звертався з цього ж приводу, в ЕРФ робиться відмітка «ПОВТОРНО», а також на письмовому зверненні проставляється відповідний штамп.

21. Зареєстроване звернення подається на доповідь керівництву органу (підрозділу) поліції у день реєстрації звернення або в перший наступний робочий день.

22. Після розгляду звернень громадян керівництвом органу (підрозділу) поліції, працівник підрозділу документального забезпечення:

вносить до ЕРФ резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

здійснює відправку звернень за належністю (відповідно до резолюції керівництва) з відповідним інформуванням автора звернення у зручний для нього спосіб (письмове повідомлення, телефоном, надсилання смс тощо);

забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців (письмове передається по розносній книзі, електронне пересилається через внутрішню мережу);

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

Якщо резолюцією керівництва органу (підрозділу) поліції звернення громадянина взято на контроль, в ЕРФ у відповідній графі зазначається «Контроль».

23. Повторні звернення громадян реєструються в тому ж порядку, що і попередні. Таке звернення з урахуванням матеріалів розгляду попереднього звернення доповідається керівникові органу (підрозділу) поліції або його заступникам відповідно до розподілу функціональних обов’язків (посадових інструкцій).

24. Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж 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, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

         25. Звернення, які надійшли з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв’язку (електронне звернення) на електронну адресу органу (підрозділу) поліції приймаються підрозділами документального забезпечення, діловодами або посадовими особами, відповідальними за організацію роботи зі зверненнями громадян.

26. Електронні звернення приймаються, опрацьовуються, роздруковуються та реєструються в ЄЕЖРЗГ щоденно з 9.00 до 18.00, крім вихідних, святкових та неробочих днів.

27. Звернення громадян, які надійшли з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв’язку розглядаються в порядку визначеному Законом України «Про звернення громадян» та відповідно до вимог цієї Інструкції.

28. У разі надходження електронного звернення, у якому громадянином не вказано прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, не викладено суть порушеного питання, відсутній підпис, таке звернення не роздруковується, а громадянину протягом п’яти днів на його електронну адресу надаються відповідні роз’яснення про порядок оформлення електронного звернення та повторного його надсилання.

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

30. Розміщена на офіційному веб-сайті органу (підрозділу) поліції електронна Форма для подання електронних звернень громадян до Національної поліції України (додаток 4) повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв’язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення та підпис громадянина.

31. Звернення громадян, які надійшли з Державної установи «Урядовий контактний центр» приймаються, роздруковуються та реєструються підрозділами документального забезпечення, діловодами або посадовими особами, відповідальними за організацію роботи зі зверненнями громадян.

Звернення громадян, які надійшли з Державної установи «Урядовий контактний центр» розглядаються в порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян» та відповідно до вимог цієї Інструкції.

32. За результатами розгляду такого звернення основний виконавець подає до підрозділів документального забезпечення скановану копію (підписану, з реєстраційним номером) відповіді заявнику або її електронний варіант на цифровому носії інформації, для внесення відповідної інформації до електронної бази даних звернень Державної установи «Урядовий контактний центр».

33. Звернення громадян, які надійшли на телефонну лінію Call-центру приймаються та реєструються в ЄЕЖРЗГ цілодобово працівниками Call-центру.

Після реєстрації оператор Call-центру самостійно або спільно зі старшим зміни визначає орган чи підрозділ поліції, куди скеровує звернення для подальшого його оперативного розгляду, при цьому, за вимогою автора звернення йому повідомляється (телефоном, надісланням смс або письмово), до якого органу (підрозділу) поліції передано його повідомлення для реагування.

34. Під час первинного розгляду звернень слід керуватися законами України, Положенням про Національну поліцію України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 року № 877,  положеннями про структурні підрозділи апарату центрального органу управління поліції, головних управлінь Національної поліції в Автономній Республіці Крим та в м. Севастополі, областях, м. Києві (далі - ГУНП) міжрегіональних територіальних органів Національної поліції України, організаційно-розпорядчими актами Національної поліції України, які визначають розподіл функціональних обов’язків (посадових інструкцій) керівництва Національної поліції України.

35. Звернення громадян, які надійшли до апарату центрального органу управління поліції вперше та які не розглядалися міжрегіональними територіальними органами Національної поліції України, їх відокремленими підрозділами, ГУНП, їх структурними та відокремленими підрозділами, закладами та установами, що належать до сфери управління Національної поліції України, працівниками Департаменту документального забезпечення надсилаються до таких органів для вирішення по суті зазначених у них питань.

36. Звернення, адресовані структурним підрозділам апарату поліції, міжрегіональним територіальним органам Національної поліції України, їх відокремленим підрозділам, ГУНП, їх структурним та відокремленим підрозділам, закладам та установам, що належать до сфери управління Національної поліції України, приймають підрозділи документального забезпечення, діловоди або посадові особи, відповідальні за організацію роботи зі зверненнями громадян.

37. Якщо до структурних підрозділів апарату Національної поліції України, міжрегіональних територіальних органів Національної поліції України, їх відокремлених підрозділів, територіальних органів (підрозділів) поліції, їх структурних та відокремлених підрозділів, закладів та установ, що належать до сфери управління Національної поліції України надійшло звернення, адресоване його керівникові, але розгляд окремих зазначених у зверненні питань належить до компетенції інших органів (підрозділів) поліції, керівник цього органу чи підрозділу, після реєстрації звернення, рапортом (доповідною запискою), протягом однієї доби, доповідає про це керівництву центрального органу управління поліції або територіального органу (підрозділу) поліції для визначення основного виконавця (виконавців). Такий рапорт (доповідна записка) разом із зверненням передаються до відділу розгляду звернень і прийому громадян Департаменту документального забезпечення, підрозділів документального забезпечення, діловодів відповідних органів (підрозділів) поліції для  передачі виконавцям. На рапорті (доповідній записці) проставляється реєстраційний штам, у якому зазначається реєстраційний номер вказаного звернення. Термін розгляду вказаних звернень обчислюється з дня першої реєстрації.

38. Звернення, які надходять до органів (підрозділів) поліції іноземною мовою працівниками підрозділів документального забезпечення надсилаються для організації їх перекладу до структурних підрозділів апарату поліції, у яких проходять службу працівники, які володіють такою мовою та використовують її в роботі.

Після перекладу, не пізніше ніж через добу, ці звернення передаються для розгляду органам (підрозділам) поліції, до яких вони адресовані, а ті, що адресовані керівництву Національної поліції України – до Департаменту документального забезпечення.

39. Усі звернення громадян, одержані структурним підрозділом органу (підрозділу) поліції для виконання, в обов'язковому порядку реєструються в ЄЕЖРЗГ.

Облік звернень громадян у структурному підрозділі та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження (під підпис у розносній книзі із зазначенням ПІБ та проставлянням дати та часу).

40. Обов’язковій доповіді Голові Національної поліції України підлягають:

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

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

Інші звернення, що потребують розгляду керівництвом Національної поліції України, доповідаються першому заступнику Голови Національної поліції України, заступникам Голови Національної поліції України, відповідно до розподілу функціональних обов’язків (посадових інструкцій).

41. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян»  розгляду не підлягає, крім повідомлень, які містять інформацію про вчинення або підготовку кримінального правопорушення.Такі звернення реєструються в підрозділах документального забезпечення і передаються за резолюцією керівництва органу (підрозділу) поліції до структурних підрозділів для використання в розкритті злочинів.

42. Звернення також можуть бути подані громадянами на особистому прийомі керівництва органів (підрозділів) поліції.

43. Графіки особистого прийому громадян затверджуються керівниками відповідних органів (підрозділів) поліції.

44. Особистий прийом проводиться регулярно в установлені дні та години. При вирішенні питання про час прийому враховується внутрішній трудовий розпорядок роботи органів (підрозділів) поліції. Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом їх розміщення у засобах масової інформації, на офіційних веб-сайтах відповідних органів (підрозділів) поліції, тощо.

45. З питань депутатської діяльності народні депутати України і депутати місцевих рад користуються правом особистого прийому невідкладно, поза графіком.

46. У разі відсутності керівника органу (підрозділу) поліції, його заступників, особистий прийом громадян проводять уповноважені ними посадові особи. У такому випадку, перед його початком, представниками підрозділу документального забезпечення оголошується про це громадянам, які прибули на прийом та пропонується подати заяви посадовим особам, визначеним керівництвом для здійснення особистого прийому за напрямами діяльності. Після завершення прийому всі звернення доповідаються керівникові, який повинен був здійснювати прийом відповідно до графіка.

47. Для прийому громадян в органах поліції відводяться спеціальні кімнати (приймальні), які визначаються організаційно-розпорядчим актом відповідного органу (підрозділу) поліції, закріплюються за підрозділом, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян, обладнуються належним інвентарем, забезпечуються юридичною літературою та нормативно-правовими актами. Вхід до приймальні повинен бути вільний, без оформлення перепусток. Біля входу до приймальні на вільному для огляду місці вивішується відповідна вивіска (додаток 5) та інформаційні дошки, на яких розміщують графік особистого прийому громадян із зазначенням прізвищ посадових осіб, які повинні приймати відвідувачів, часу й місця приймання, витяги із 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».

48. За бажанням посадової особи, яка здійснює особистий прийом громадян та у разі відсутності спеціальної кімнати (приймальні) такий прийом може здійснюватися у службовому кабінеті цієї посадової особи.

49. У приміщеннях органів (підрозділів) поліції в спеціально відведеному місці, доступному для громадян встановлюється скринька «Для заяв, скарг і пропозицій».

50. Звернення зі скриньки вилучаються щодня працівниками підрозділів документального забезпечення, крім вихідних, святкових та неробочих днів.

Звернення оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» підлягають попередньому розгляду та реєстрації.

51. На особистий прийом до Голови Національної поліції України, першого заступника Голови Національної поліції України, заступників Голови Національної поліції України запис громадян здійснюється посадовими особами відділу організації розгляду звернень та прийому громадян Департаменту документального забезпечення Національної поліції України в день прийому.

52. За бажанням громадян може здійснюватись попередній запис на прийом до керівництва ГУНП та їх структурних і відокремлених підрозділів, закладів та установ, що належать до сфери управління Національної поліції України. У таких випадках запис на прийом здійснюється не пізніше ніж за добу до календарної дати прийому. Попередній запис та забезпечення особистого прийому громадян забезпечують працівники підрозділів документального забезпечення цих органів (підрозділів).

53. Запис на прийом до Голови Національної поліції України, першого заступника Голови Національної поліції України, заступників Голови Національної поліції України проводиться, у разі якщо порушене громадянином питання залишилося невирішеним по суті після особистого прийому керівництвом міжрегіонального територіального органу Національної поліції України, його відокремлених підрозділів, територіального органу (підрозділу) поліції, його структурних та відокремлених підрозділів, закладів та установ, що належать до сфери управління Національної поліції України або структурного підрозділу апарату Національної поліції України.

54. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних відносинах з такими громадянами.

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

55. Посадова особа, яка здійснює прийом та реєстрацію звернень громадян, для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених відвідувачем питань, повинна надати відповідні роз’яснення щодо компетенції органу (підрозділу) поліції, керівництво якого здійснює, відповідно графіку прийом, а також у разі необхідності може запропонувати залучити до їх розгляду працівників інших відповідних органів (підрозділів) поліції або одержати у них потрібну консультацію.

56. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, при потребі - за участю перекладача.

57. На особистий прийом не допускаються:

особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними без участі їх законних представників;

особи, що прибули на особистий прийом в стані сп’яніння або з явними ознаками психічного розладу, якщо їх поведінка створює небезпеку для оточуючих.

58. Особистий прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з даного питання громадянин вже звертався до цього органу (підрозділу) поліції, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали, які за вимогою працівників підрозділів документального забезпечення, завчасно подаються представниками органів (підрозділів) поліції, які розглядали попередні звернення з порушених питань.

За необхідністю працівник підрозділу документального забезпечення може витребувати у громадянина, що звернувся документи, що засвідчують  його особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи.

Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом 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 письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питання під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

59. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції органів (підрозділів) поліції, посадова особа, яка здійснює прийом, надає йому роз’яснення щодо державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій та установ, до  компетенції яких належить розгляд зазначених питань, та рекомендує звернутися до них за їх вирішенням, про що складає довідку.

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

61. 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, які після реєстрації в обов’язковому порядку доповідаються посадовій особі, яка повинна була здійснювати цей прийом.

62. Якщо при здійсненні особистого прийому посадовою особою органу (підрозділу) поліції отримано звернення, розгляд якого віднесено до компетенції іншого органу (підрозділу) поліції, вказана особа, після надання заявникові відповідних роз’яснень, передає вказане звернення до підрозділу документального забезпечення для його реєстрації та подальшої доповіді керівництву.

63. Письмові й усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі реєструються в ЄЕЖРЗГ. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються у тому ж порядку, що й письмові звернення.

64. При усному звернені громадянина під час особистого прийому працівник підрозділу документального забезпечення, складає Довідку за результатами усного звернення під час особистого прийому (додаток 6). Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

65. Якщо під час особистого прийому громадянину на його письмове звернення надано відповідні роз’яснення у такому випадку посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, складається Довідка про вирішення питання по суті безпосередньо на особистому прийомі (додаток 7). Така довідка разом зі зверненням громадянина зберігається у підрозділах документального забезпечення.

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

67. Виїзні особисті прийоми громадян в регіонах представниками апарату центрального органу управління поліції здійснюються за рішенням керівництва Національної поліції України на підставі аналізу стану організації роботи зі зверненнями громадян в територіальних органах поліції за певний період часу. Про здійснення виїзного особистого прийому громадян видається організаційно-розпорядчий акт, який керівником, який прийняв рішення про здійснення такого прийому.

68. Реєстрація звернень під час особистого виїзного прийому здійснюється в органі чи підрозділі поліції, на території обслуговування якого він проводився. Посадова особа, яка здійснювала виїзний особистий прийом отримує в органі чи підрозділі поліції, де він здійснювався звернення громадян під підпис. Після прибуття за основним місцем проходження служби вказана посадова особа передає ці звернення до підрозділу документального забезпечення для подальшої доповіді керівництву.

69. Виїзні особисті прийоми громадян ГУНП здійснюються за окремим графіком особистих виїзних прийомів громадян, що затверджується керівником територіального органу (підрозділу) поліції та оприлюднюється шляхом розміщення цих графіків у засобах масової інформації, на офіційному веб-сайті цього органу.

70. Інформацію про дату, місце і час проведення виїзного прийому громадян, доводять через засоби масової інформації до відома населення регіону, вживають заходів щодо створення відповідних умов та організації його проведення.

71. Виїзний особистий прийом громадян керівництвом ГУНП здійснюється за попереднім записом.

Працівники підрозділів документального забезпечення відокремлених підрозділів ГУНП забезпечують здійснення попереднього запису громадян на особистий прийом керівництва територіального органу (підрозділу) поліції та передають відповідну інформацію до підрозділу документального забезпечення цього органу за один робочий день до дати проведення прийому.

72. Організація особистого виїзного прийому громадян керівництвом ГУНП забезпечується підрозділами документального забезпечення цих органів спільно з представниками їх відокремлених підрозділів, на території яких здійснюється особистий виїзний прийом.

73. Для забезпечення кваліфікованого роз’яснення питань, порушених громадянами, залучаються посадові особи усіх структурних підрозділів відокремленого підрозділу ГУНП, на території, якого здійснюється особистий виїзний прийом.

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

задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому;

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

прийняти письмову заяву або скаргу (за потреби додаткового вивчення і перевірки) і пояснити громадянинові причини неможливості розв’язання питань під час виїзного особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

75. Під час проведення особистого виїзного прийому відповідальною особою ведеться Картка особистого виїзного прийому (додаток 8), яка разом з оригіналом звернення громадянина (якщо таке наявне), не пізніше наступного дня передається до підрозділу документального забезпечення  територіального органу (підрозділу) поліції.

Картку особистого виїзного прийому громадян працівники підрозділу документального забезпечення ГУНП, після реєстрації, передають виконавцям відповідно до доручення (резолюції), наданого під час особистого виїзного прийому.

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

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

1. Керівники органів (підрозділів) поліції та їх заступники при розгляді звернень громадян уважно 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, уживають інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань.

2. Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями у разі необхідності та за наявності можливостей обов’язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

3. Працівники нарядів патрульної поліції або групи реагування патрульної поліції у разі виїзду на подію, що не містить ознак кримінального правопорушення вживають у межах повноважень вичерпних заходів для вирішення ситуації, яка стала причиною для звернення до поліції, у тому числі всебічно вивчають інформацію, збирають необхідні матеріали, складають протокол про адміністративне правопорушення, оформляють офіційне застереження, проводять профілактичні бесіди тощо.

4. При наявності ознак адміністративного правопорушення, встановлюють осіб, які причетні до його вчинення, при можливості на місці скласти стосовно правопорушників протоколи про адміністративне правопорушення, встановлюють та опитують очевидців та потерпілих цього правопорушення. У разі якщо протокол про вчинення адміністративного правопорушення скласти на місці не можливо діють відповідно до Кодексу України про адміністративні правопорушення.

5. Якщо подія не потребує додаткової перевірки поліцейські доповнюють відповідну електронну картку відомостями про обставини події, вжиті заходи та зазначає, що звернення розглянуто на місці або відомості про подію не підтвердились, а також, у обов’язковому порядку, зазначають, що відомості про кримінальні та/або адміністративні правопорушення відсутні.

Крім того, вносять відомості про номер телефону заявника та адресу електронної пошти, а також зручний для нього спосіб отримання відповіді про результати розгляду його звернення (письмово поштою, електронною поштою або засобами телефонного зв’язку).

6. У разі вичерпного вирішення питання по суті (на місці події), коли подальший розгляд не доцільний та заявник не потребує відповіді, поліцейські складають відповідний рапорт, який доповідається керівнику органу та матеріали списуються до справи. На підставі рапорту уповноважений чергової частини вносить відповідну інформацію до ЕРФ.

7. До розгляду скарг на дії чи бездіяльність поліцейських та до перевірки інформації про належне виконання покладених на них обов’язків відповідно до чинного законодавства можуть залучатися представники громадськості.

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

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

10. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявникам надано вичерпні відповіді.

11. За результатами розгляду звернення виконавцем складається рапорт (доповідна записка), який (яка) доповідається керівникові органу чи підрозділу поліції або його заступникам, в якому (якій) зазначається, підтвердились чи ні наведені відомості (факти) і які заходи вжиті для усунення виявлених порушень чи недоліків та притягнення до відповідальності винних осіб. Громадянину за наслідками розгляду скарги надається письмова або усна відповідь (за його бажанням)

12. Відповідь дається тим органом поліції, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівництва органу (підрозділу) поліції. Посадова особа, якій було доручено розгляд звернення після підписання відповіді у керівника проставляє на ньому у графі «вихідний номер» реєстраційний номер, за яким звернення було зареєстровано в ЄЕЖРЗГ та фактичну дату підписання, після чого вносить відповідну інформацію до ЕРФ із зазначенням реєстраційного номера, дати підписання та результати розгляду. Після внесення відповідної інформації до ЕРФ, посадова особа подає відповідь до підрозділу документального забезпечення для відправки автору звернення.

13. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі (за згодою заявника – усно) з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, вжиті органом чи підрозділом поліції, у межах його компетенції, для захисту конституційних прав громадян. Якщо давалася усна відповідь уповноваженими працівниками чергової частини або підрозділу документального забезпечення в ЕРФ фіксується, що про наслідки перевірки автора повідомлено в усній формі під час особистої бесіди.

14. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні першим вчинив підпис або адреса якого вказана.

15. Органи та підрозділи поліції розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

16. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу до іншого здійснюється через підрозділи документального забезпечення або чергові частини за наявності відповідного доручення керівництва органу.

17. Якщо викладена у зверненні інформація відноситься до компетенції поліції неповністю, то розглядається лише та частина, що стосується компетенції Національної поліції України. У цьому випадку копія звернення у термін не пізніше п'яти днів після реєстрації виконавцем спрямовується за належністю, про що повідомляється заявник.

18. Не розглядаються повторні звернення до одного й того ж органу (підрозділу), від одного й того ж самого громадянина, з одного й того ж самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті. За такими зверненнями виконавець складає обґрунтований рапорт (доповідну записку)та доповідає керівництву.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу (підрозділу) поліції, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

19. Не розглядаються звернення, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

20. Повторними вважаються звернення, в яких:

оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до органу (підрозділу) поліції;

повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством  України термін розгляду і відповідь авторові не надавалась;

повідомляється про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

звертається увага на інші недоліки, допущені при розгляді питання, порушеного в попередньому зверненні.

21. Керівник органу (підрозділу) поліції зобов'язаний ретельно вивчити причини повторного звернення громадянина. Якщо воно виконано з суттєвими порушенням установленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили порушення, вживаються відповідні заходи реагування.

Не вирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які належать до компетенції органу (підрозділу) поліції, посадової чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, має ретельно аналізуватися і у разі виявлення ознак неналежного його розгляду – до винних осіб має бути вжито заходів дисциплінарного впливу  або інших видів  відповідальності, передбачених чинним законодавством.

22. Анонімні звернення, що містять відомості про вчинені кримінальні правопорушення, реєструються в підрозділах документального забезпечення (при реєстрації їм надається індекс «Ан», який вибирається зі списку) і передаються за резолюцією керівника органу (підрозділу) поліції або особи, яка виконує його обов’язки, до структурних підрозділів цього органу або надсилаються до міжрегіональних територіальних органів Національної поліції України, їх відокремлених підрозділів, територіальних органів (підрозділів) поліції, їх структурних та відокремлених підрозділів поліції для використання в розкритті злочинів.

23. У підрозділах документального забезпечення та чергових частинах органів (підрозділів) поліції облік взятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться за допомогою ЕРФ .

24. 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 (підрозділів) поліції, такі звернення беруться на контроль і розглядаються в першу чергу. Рішення за результатами перевірки звернень приймаються керівництвом того органу (підрозділу) поліції, до якого вони надійшли. Звернення, на які даються попередні 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 особливий контроль. Результати розгляду таких звернень вносяться до ЕРФ.

25. Реєстрація відповідей на звернення громадян ведеться за індексами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках органу (підрозділу) поліції.

26. Після закінчення перевірки і фактичного виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами перевірки повертаються до підрозділу документального забезпечення органу (підрозділу) поліції.

27. 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 у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. При формуванні справ перевіряється правильність оформлення документів, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте підшивати до справи забороняється.

28. Неправильно оформлені документи повертаються для доопрацювання виконавцям.

29. Документи з питань листування щодо звернень громадян в усіх органах та підрозділах поліції централізовано зберігаються у підрозділах-виконавців таких звернень.

30. Схоронність документів з питань листування за зверненнями в органах та підрозділах поліції забезпечується їх керівниками і посадовими особами, відповідальними за організацію роботи зі зверненнями громадян.

31. Терміни 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 в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884 (із змінами).

V. Терміни розгляду звернень громадян

1. Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх реєстрації в органі (підрозділі) поліції до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

2. 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 чи іншого органу (підрозділу) поліції;

3) надіслати за належністю до іншого органу виконавчої влади, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції органів (підрозділів) поліції, про що одночасно повідомити автора;

4) залишити без розгляду за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

3. У разі надсилання звернення для перевірки й прийняття рішення до міжрегіонального територіального органу Національної поліції України, його відокремлених підрозділів, територіального органу (підрозділу) поліції, його структурних та відокремлених підрозділів, закладів та установ, що належать до сфери управління Національної поліції України термін розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до органу (підрозділу) поліції вищого рівня й закінчується днем надання відповіді тим органом поліції, який його розглядав по суті. В інших випадках термін розгляду звернень громадян обчислюється від дня їх реєстрації.

Про пересилання звернення за належністю обов'язково повідомляється автор звернення.

4. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

5. За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установлений термін рішення, виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає керівникові органу (підрозділу) поліції або його заступникові і порушує питання щодо продовження терміну 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 письмово повідомляється автор звернення.

6. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються органами (підрозділами) поліції у порядку і терміни, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

VI. Розгляд скарг громадян

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

Розгляд скарг громадян на дії працівників органів (підрозділів) поліції здійснюється в порядку, передбаченому цією Інструкцією.

2. За кожною скаргою, в якій громадяни порушують питання про наявність порушень чи недоліків у роботі органів (підрозділів) поліції або скаржаться на дії поліцейських, проводиться ретельна перевірка викладених фактів органом чи підрозділом поліції, до якого звернувся громадянин, або тим органом чи підрозділом поліції, якому доручено проведення відповідної перевірки керівництвом Національної поліції України.

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

Посадова особа, визнавши скаргу громадянина обґрунтованою або такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити повноту і своєчасність її розгляду, прийняти рішення відповідно до законодавства і негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадянина.

Рішення вищого органу (підрозділу) поліції щодо розгляду скарги в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржене в суді у термін, передбачений законодавством України.

За наслідками розгляду скарги громадянину надається письмова або усна відповідь (за його бажанням).

5. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду тим органам та підрозділам поліції або 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 чинного законодавства.

7. Не підлягають розгляду та вирішенню скарги на прийняті рішення, що оскаржувались раніше, подані до органу (підрозділу) поліції або посадової особи вищого рівня протягом одного року з моменту їх прийняття та пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з ними.

8. Розгляд і вирішення скарги, поданої з порушенням зазначеного терміну, можуть бути здійснені у випадку поновлення органом поліції чи посадовою особою, що розглядає скаргу, терміну, якщо буде визнано, що він порушений з поважних причин.

VII. 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 мають використовуватися;

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

2. Забороняється доступ сторонніх осіб до відомостей про іншу особу, зібраних відповідно до чинного законодавства.

3. Зберігання інформації про громадян не повинно тривати довше встановленого строку зберігання матеріалів перевірки за зверненнями.

4. Необхідна кількість даних про громадян, отримана під час перевірки звернення, має 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80?nreg=393%2F96-%E2%F0&find=1&text=%E7+%EC%E0%F2%E5%F0%B3%E0%EB%E0%EC%E8&x=9&y=7" \l "w12) перевірки. Ознайомлення з матеріалами перевірки проводиться з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних». У разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді 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 відносно нього від третіх осіб, у такому разі для ознайомлення надається копія скарги (заяви), в частині що стосується заявника, без розкриття персональних даних автора скарги (заяви), з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

VIІІ. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

1. Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, відповідно до чинного законодавства несуть цивільну, адміністративну, дисциплінарну або кримінальну відповідальність.

2. У разі задоволення скарги орган чи підрозділ поліції або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, витрати на виїзд для розгляду скарги на вимогу відповідального органу і втрачений за цей час заробіток. Питання щодо стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

3. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп, образи, дискредитує окремих громадян, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, об'єднання громадян та їх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та іншим протиправним діям, тягнуть за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

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

1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають 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, вдосконалення роботи органів (підрозділів) поліції. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись органом чи підрозділом поліції на місцях.

2. Аналіз звернень громадян здійснюється за наступними напрямками:

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

2) дані щодо тематики основних питань, які порушують громадяни;

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

4) кількість і питома вага звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці та інвалідів Великої Вітчизняної війни;

5) основні питання, які ними порушуються у зверненнях;

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

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

8) основні питання, які ними порушуються у зверненнях;

9) порядок розгляду та вирішення порушених ними питань;

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

11) 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;

12) інформація щодо звернень громадян, у яких йдеться про недоліки в роботі органів (підрозділів) поліції, оскарження рішень або дій посадових осіб. Кількість скарг на рішення або дії посадових осіб, які підтвердилися.   
Що зроблено за такими зверненнями, які заходи вжито для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень;

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

14) виявлені факти порушень Законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», невирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення або звернення до органу (підрозділу) поліції вищого рівня. Конкретні приклади притягнення порушників до встановленої законом відповідальності. Заходи, ужиті для посилення персональної відповідальності посадових та службових осіб органів (підрозділів) поліції;

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

16) заходи, вжиті органами та підрозділами поліції, до покращання та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

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

3. Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого             прийому використовується при перевірках роботи підпорядкованих органів (підрозділів) поліції і є предметом розгляду на нарадах керівництва.

4. Стан роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому в органах та підрозділах поліції перевіряється під час здійснення комплексних, контрольних та цільових перевірок.

У ході перевірок всебічно вивчається організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому, викриваються недоліки і надається практична допомога в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в актах або довідках. Не дозволяється робити висновки про стан цієї роботи, виходячи лише із статистичних показників.

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

Х. Контроль за розглядом звернень громадян

1. Керівники органів (підрозділів) поліції здійснюють безпосередній контроль за додержанням установленого законодавством і цією Інструкцією порядку розгляду звернень.

2. Працівниками підрозділу документального забезпечення органу (підрозділу) поліції вищого рівня здійснюють контроль за розглядом звернень, надісланих до органів (підрозділів) поліції,     і про результати доповідають керівництву.

3. При здійсненні керівництвом органу (підрозділу) поліції контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність та повноту перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей авторам.

4. Підрозділ документального забезпечення органу (підрозділу) поліції щотижня (щочетверга) готує й подає виконавцям у друкованому вигляді інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом тижня, який наступає.

5. Якщо взяте на контроль звернення не може бути вирішене в установлений строк, виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за 3 дні до закінчення зазначеного терміну доповідає про це посадовій особі, яка здійснює контроль, і порушує питання про продовження строку в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження вказаних термінів своєчасно інформуються органи чи посадові особи поліції, які здійснюють контроль за зверненням.

**Директор Департаменту формування**

**політики щодо підконтрольних Міністрові**

**органів влади та моніторингу МВС України                В.Є. Боднар**