



Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України

**Наказ Міністерства внутрішніх справ України
від 10 жовтня 2004 року N 1177**

**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
26 жовтня 2004 р. за N 1361/9960**

Із змінами і доповненнями, внесеними
наказами Міністерства внутрішніх справ України
від 8 травня 2013 року N 432,
від 6 травня 2015 року N 521,
від 17 жовтня 2016 року N 1087

З метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, покращання, удосконалення організації їх особистого прийому в апараті Міністерства внутрішніх справ України, підпорядкованих йому органах внутрішніх справ України, а також у вищих навчальних закладах, на підприємствах, в установах і організаціях, що належать до сфери його управління, та на виконання ст. 40 Конституції України, Законів України "Про звернення громадян", "Про міліцію", "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про інформацію" **НАКАЗУЮ:**

(преамбула із змінами, внесеними згідно з наказом
Міністерства внутрішніх справ України від 08.05.2013 р. N 432)

1. Затвердити Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України (далі - Положення) (додається).

2. Департаменту режимно-секретного та документального забезпечення (Терещенко Ю. В.) МВС України довести наказ до відома структурних підрозділів апарату МВС України, головних управлінь МВС України в Автономній Республіці Крим, місті Києві та Київській області, управлінь МВС України в областях, місті Севастополі та на транспорті, а також до вищих навчальних закладів, підприємств, установ і організацій, що належать до сфери управління МВС України.

(пункт 2 із змінами, внесеними згідно з наказом
Міністерства внутрішніх справ України від 08.05.2013 р. N 432)

3. Господарському департаменту (Нагорний О. П.) МВС України забезпечити виготовлення в потрібній кількості примірників зазначеного Положення для забезпечення ним підпорядкованих органів внутрішніх справ Міністерства.

4. Керівникам структурних підрозділів центрального апарату МВС України, начальникам ГУМВС України в Автономній Республіці Крим, місті Києві та Київській області, УМВС України в областях, місті Севастополі та на транспорті, ректорам вищих навчальних закладів системи МВС

України з 01.01.2005 звіти про стан роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому подавати до МВС України згідно з додатками 11, 12 цього Положення.

5. Уважати таким, що втратив чинність, наказ МВС України від 10.06.98 N 414 "Про затвердження Інструкції про порядок розгляду пропозицій, заяв, скарг і організації особистого прийому громадян в органах внутрішніх справ, внутрішніх військах, вищих закладах освіти, установах, організаціях і на підприємствах системи МВС України", зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06.08.98 за N 495/2935.

6. Наказ подати в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

7. Контроль за виконанням наказу покласти на першого заступника Міністра генерал-лейтенанта міліції Гусарова С. М. та ДДЗР (Гаврилюк В. І.) МВС України.

Міністр
генерал-полковник міліції

М. В. Білоконь

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом МВС України
від 10 жовтня 2004 р. N 1177

Зареєстровано
в Міністерстві юстиції України
26 жовтня 2004 р. за N 1361/9960

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України

(У тексті Положення та додатках до нього слово "злочин" в усіх відмінках замінено словами "кримінальне правопорушення" у відповідних відмінках згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 8 травня 2013 року N 432)

(У тексті Положення та додатках до нього: слова "органи внутрішніх справ України" у всіх відмінках замінено словами "апарат МВС, заклади, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС" у відповідних відмінках; слова "відділ розгляду звернень і особистого прийому громадян Департаменту документального забезпечення та режиму МВС України" у всіх відмінках замінено словами "відділ організації роботи зі зверненнями громадян Департаменту з питань режиму та службової

діяльності МВС" у відповідних відмінках; слова "центральний апарат МВС України" у всіх відмінках замінено словами "апарат МВС" у відповідних відмінках згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17 жовтня 2016 року N 1087)

1. Загальні положення

1.1. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян в апараті МВС, закладах, установах і підприємствах, що належать до сфери управління МВС, а також визначає порядок контролю за його дотриманням.

(пункт 1.1 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 06.05.2015 р. N 521, у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

1.2. Це Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України "Про звернення громадян", "Про статус народного депутата", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про інформацію" (зі змінами і доповненнями), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанови Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року N 1242 "Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади".

(пункт 1.2 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 08.05.2013 р. N 432)

1.3. Громадяни України мають право звернутися до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, 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.

Державні службовці та працівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

(абзац другий пункту 1.3 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

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

1.4. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом є важливими напрямками діяльності МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, засобами отримання інформації з питань, віднесених до їх компетенції, та містять такі складові елементи:

(абзац перший пункту 1.4 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;

вирішення звернень та надання відповідей авторам;

контроль за станом роботи зі зверненнями;

узагальнення та аналіз звернень громадян;

використання результатів аналізу в практичній діяльності.

Чуйне й уважне ставлення до звернень громадян кожен працівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, зобов'язаний уважати своїм службовим обов'язком. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому громадян слід уважно відноситися до їх запитів і проблем, дотримуватися високої культури поведінки і правил етикету.

Міністр та його заступники, керівники закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, керівники структурних підрозділів апарату МВС згідно зі своїми функціональними обов'язками несуть персональну відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

(абзац пункту 1.4 із змінами, внесеними згідно з наказом
Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

1.5. Інформація, що міститься в письмових і усних зверненнях громадян, використовується для подальшого зміцнення правопорядку й законності, удосконалення діяльності апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

1.6. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Під термінами *"пропозиція"*, *"заява"*, *"скарга"* слід розуміти:

"пропозиція" (зауваження) - звернення громадян, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

"заява" (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, 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, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств, посадових осіб.

1.7. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені у сфері управлінської діяльності, належать такі, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

на громадянина незаконно покладено будь-які обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

2.1. Звернення громадян надходять до МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, у вигляді листів (поштою) та під час особистого прийому громадян посадовими особами, за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії", а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

(абзац перший пункту 2.1 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком.

Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно за його бажанням.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться керівниками апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або їх заступниками відповідно до їх повноважень.

Після первинного розгляду звернень громадян керівництвом апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, працівник підрозділу документального забезпечення (секретаріату, канцелярії) (далі - підрозділ документального забезпечення):

вносить до журналу або електронно-реєстраційної картки персонального комп'ютера резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

здійснює відправку звернень за належністю та відповідей - їх авторам;

забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

У разі якщо у зверненні, яке надійшло до МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, міститься інформація про кримінальні правопорушення, що вчинені або готуються, таке звернення невідкладно надсилається за належністю до відповідного органу

досудового розслідування для реєстрації, проведення досудового розслідування та прийняття рішення згідно з вимогами кримінального процесуального законодавства.

(абзац десятий пункту 2.1 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 08.05.2013 р. N 432, у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Звернення громадян, одержані структурним підрозділом апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, для виконання, в обов'язковому порядку обліковуються в журналі обліку звернень цього ж структурного підрозділу.

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

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

Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Звернення в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, якщо вони отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені відповідно до законодавства.

Перші керівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, особисто розглядають звернення і в першу чергу приймають Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Особлива увага приділяється розв'язанню проблем, порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну чи поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші відомості про інші засоби зв'язку з ним.

(абзац п'ятий пункту 2.2 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону України "Про звернення громадян". Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся громадянин.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення до одного й того ж органу, від одного й того ж самого громадянина, з одного й того ж самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті, а також звернення, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3. Діловодство за зверненнями громадян

3.1. Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян, здійснюється окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організації роботи зі зверненнями громадян Департаменту з питань режиму та службової діяльності МВС (у частині приймання, попереднього розгляду і реєстрації звернень громадян) та на спеціально призначених посадових осіб у структурних підрозділах апарату МВС (у частині формування та зберігання справ за зверненнями громадян), а в закладах, установах і підприємствах, що належать до сфери управління МВС, - на окремих працівників підрозділу документального забезпечення.

(абзац перший пункту 3.1 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

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.

3.2. Усі звернення, що надійшли від громадян, мають бути зареєстровані в підрозділах документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, у день їх надходження.

Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища автора звернення, порядкового номера звернення, що надійшло (наприклад, М-700), та додаткових індексів (кодів).

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують узагальнення, пошук та аналіз звернень громадян. Наприклад, кодом тематики звернення про кримінальне правопорушення (5), кодом "контроль" (1), кодом результатів розгляду, наприклад: факти не підтвердилися (3) тощо. Таким чином, реєстраційний індекс звернення може мати такий вигляд: М-700-5-1-3.

Абзац четвертий пункту 3.2 виключено

(згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087, у зв'язку з цим абзаци п'ятий, шостий вважати відповідно абзацами четвертим, п'ятим)

При реєстрації на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян (додаток 1).

Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з матеріалами перевірки до закінчення терміну зберігання звернень громадян, після чого знищуються.

3.3. Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються підрозділом документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою (додаток 2), або на електронно-реєстраційних картках обліку звернень (додаток 3) персональних комп'ютерів (далі - ЕРК).

В апараті МВС, закладах, установах, підприємствах, що належать до сфери управління МВС, де облік звернень здійснюється із застосуванням ЕРК, до реквізитів, передбачених журналами обліку звернень громадян, що надійшли поштою, дозволяється вносити додаткові реквізити, наприклад "Лист", "Звернення поштою" або літера "Л" тощо. При цьому мають зберігатися дані, передбачені вказаними журналами. ЕРК в обов'язковому порядку повинні мати властивість роздруковуватися принтерами.

Письмові й усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються в журналах реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому (додаток 4), або на ЕРК. При цьому до ЕРК вноситься відповідне позначення, наприклад "Особистий прийом", "З особистого прийому" або літери "ОП" тощо.

Облік звернень громадян, що надійшли поштою, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюються відповідальними працівниками підрозділу документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

Журнальна форма реєстрації письмових звернень громадян (листів) та облік усних і письмових звернень, що надійшли на особистому прийомі, допускається в апараті МВС, закладах, установах, підприємствах, що належать до сфери управління МВС, із загальним річним обсягом надходження до 1200 звернень, з яких кількість листів не перевищує 600.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу за затвердженою наказом МВС від 17 жовтня 2016 року N 1087 "Про внесення змін до наказу Міністерства внутрішніх справ України від 10 жовтня 2004 року N 1177" формою подання громадянами електронних звернень до Міністерства внутрішніх справ України, яка розміщується на офіційному веб-сайті МВС, веб-сайтах закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС.

(пункт 3.3 доповнено новим абзацом шостим згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

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

(пункт 3.3 доповнено новим абзацом сьомим згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

У разі якщо для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

(пункт 3.3 доповнено новим абзацом восьмим згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087, у зв'язку з цим абзаци шостий - восьмий вважати відповідно абзацами дев'ятим - одинадцятим)

При застосуванні комп'ютерної реєстрації звернення, що надійшли поштою і під час особистого прийому, розміщуються на виділеному сервері електронного журналу реєстрації звернень (далі - ЕЖРЗ), який повинен забезпечувати накопичення і пошук звернень за реєстраційним індексом (номером), прізвищем автора, кореспондентом, тематикою, категорією автора, регіонами надходження, виконавцями звернення, результатами розгляду. Крім того, система повинна забезпечувати формування звітів, аналітичних довідок, обслуговування довільних запитів користувачів до баз даних, контроль за строками виконання та робити вибірку звернень за певний проміжок часу.

(абзац дев'ятий пункту 3.3 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Інформація щодо звернень, які містяться в базі даних персональних комп'ютерів, повинна бути захищена від несанкціонованого доступу та відповідати вимогам до захисту інформації згідно із Законом України "Про захист інформації в автоматизованих системах".

ЕЖРЗ та обладнання, що забезпечує його функціонування, повинні своєчасно обслуговуватися відповідальними працівниками відповідно до технічних умов щодо його розроблення.

(абзац одинадцятий пункту 3.3 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

3.4. Звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до одного й того ж апарату МВС, закладу, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

У такому самому порядку обліковуються та реєструються звернення громадян з одного й того ж самого питання, надіслані державними органами вищого рівня чи іншими установами, організаціями, підприємствами, засобами масової інформації за належністю для їх розгляду і прийняття рішення по суті на місцях, якщо останніми вже отримані звернення аналогічного змісту.

3.5. Повторними вважаються звернення, в яких:

3.5.1. Оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

3.5.2. Повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь авторові не надавалась.

3.5.3. Повідомляється про не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні.

3.5.4. Звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

Звернення громадян з одного й того ж самого питання, надіслані МВС за належністю для їх вирішення до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, повторними не вважаються.

(абзац другий підпункту 3.5.4 пункту 3.5 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в правому верхньому кутку звернення проставляється штамп для позначення повторного звернення (додаток 5), а в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, або в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, або в ЕРК робиться відповідна відмітка і це звернення з урахуванням матеріалів розгляду попереднього звернення доповідається керівникові апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

3.6. Керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, зобов'язаний ретельно розібратися в причинах повторного звернення громадянина. Якщо воно виконано з порушенням встановленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які допустили порушення прав громадянина, вживаються відповідні заходи реагування.

Невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які належать до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, посадової чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, має глибоко аналізуватися і у разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму мати наслідком невідворотне притягнення винних у цьому осіб до встановленої законом відповідальності.

3.7. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення громадянину апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

3.8. У підрозділах документального забезпечення облік взятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться в алфавітному порядку відповідальним працівником.

На звернення, взяті під контроль, заповнюється контрольна картка на звернення (додаток 6) в двох примірниках, один з яких надходить до контрольної картотеки, а другий разом із зверненням вручається виконавцеві. При цьому в правому верхньому кутку першого аркуша звернення ставиться відповідний штамп (додаток 7).

Якщо про результати розгляду звернення потрібно повідомити Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, інші центральні органи виконавчої влади, апарат МВС, заклади, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС, вищого рівня або якщо у зверненні порушуються важливі питання діяльності апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, такі звернення беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу. У цьому разі на першому аркуші звернення проставляється штамп "Особливий контроль" (додаток 8). Рішення за результатами перевірки звернень приймаються керівництвом того апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, 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 звернення заносяться до журналу обліку звернень громадян, що надійшли поштою, або до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, або до ЕРК, а також до контрольної картки на звернення, яка після підписання керівником

структурного підрозділу надається до підрозділу документального забезпечення разом з копією відповіді заявникові для зняття з контролю.

За результатами розгляду звернення громадянина на його адресу надсилається відповідь за підписом посадової особи апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, за резолюцією якої розглядалися викладені у зверненні відомості чи факти, а в разі її відсутності - посадової особи відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Після виконання доручень, визначених у резолюціях керівництва за зверненнями громадян, працівники підрозділу документального забезпечення приймають від виконавців контрольну картку, оформлену належним чином, разом з копією (копіями) відповідей, копією звернення громадянина, а також висновки, доповідні записки та інші документи, які підтверджують виконання в повному обсязі завдань щодо розгляду звернень громадян відповідно до резолюцій.

Зазначені документи (у разі виконання завдання в повному обсязі) є підставою для зняття з контролю доручень, визначених керівництвом за зверненнями громадян.

Контрольні доручення, визначені керівництвом за зверненнями громадян, знімаються з контролю лише після того, як ужито заходів щодо вирішення всіх питань, порушених у зверненні, і авторові та, за необхідності, кореспондентові надано вичерпні письмові відповіді.

Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

3.9. Усе листування щодо звернень громадян ведеться за індексами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, за підписом керівника.

3.10. Після закінчення перевірки і фактичного виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами перевірки повертаються до підрозділу документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

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 направлення документів до справи, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року N 1242 "Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади", підшивати до справи забороняється.

(абзац другий пункту 3.10 із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Неправильно оформлені документи повертаються для доопрацювання виконавцям.

3.11. Строки зберігання документів щодо звернень громадян 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 N 578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за N 571/20884 (із змінами).

(пункт 3.11 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

3.12. Терміни зберігання документів за зверненнями визначаються Переліком типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів, який затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20.07.98 N 41, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17.09.98 за N 576/3016 (зі змінами).

3.12.1. Звернення громадян, що містять пропозиції про суттєві зміни в роботі апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про усунення серйозних недоліків та зловживань, зберігаються постійно, якщо документи цих органів надходять до державних архівів. Якщо документи апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, не надходять до таких архівів, термін зберігання вищезазначених звернень громадян установлюється в 10 років.

3.12.2. Звернення громадян незалежно від того, підлягають вони надходженню до держархіву чи ні, зберігаються протягом 5 років.

3.12.3. У випадках, викликаних специфікою діяльності Міністерства внутрішніх справ України, терміни зберігання копій пропозицій громадян, які можуть бути використані МВС України при здійсненні повноважень, продовжуються за наказом Міністерства внутрішніх справ України щодо їх використання.

4. Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам

4.1. Керівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та їх заступники при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, направляти працівників апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясувати і усунути причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов'язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

4.2. До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники громадськості.

4.3. За результатами перевірки звернення складається мотивований висновок про результати розгляду звернення громадян, який має містити в собі об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів і повинен відповідати порядку його складання (додаток 9).

4.4. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню,

зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

4.5. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, має права, визначені статтею 18 Закону України "Про звернення громадян".

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

4.7. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається тим органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівника або його заступника. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, вжиті апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, у межах його компетенції, для захисту конституційних прав громадян. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка долучається до матеріалів перевірки звернення. У журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, або журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, або ЕРК фіксується, що про наслідки перевірки автора повідомлено в усній формі під час особистої бесіди.

4.8. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

4.9. Апарат МВС, заклади, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС, розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

5. Терміни розгляду звернень громадян

5.1. Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх надходження та реєстрації в апараті МВС, закладах, установах, підприємствах, що належать до сфери управління МВС, 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.

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

5.2.1. Прийняти до свого провадження.

5.2.2. Передати на вирішення до підпорядкованого чи іншого апарату МВС, закладу, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС.

5.2.3. Надіслати за належністю до іншого органу виконавчої влади, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про що одночасно повідомити автора.

5.2.4. Залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 Закону України "Про звернення громадян".

5.3. У разі надсилання звернення для перевірки і прийняття рішення до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, строк розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до МВС і закінчується днем надання відповіді тим органом (підрозділом) МВС, який його розглядав по суті. В інших випадках строк розгляду звернень громадян обчислюється від дня їхньої реєстрації.

Про надсилання звернення МВС до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, за належністю необхідно обов'язково інформувати про це автора звернення.

(пункт 5.3 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

5.4. 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.

5.5. За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установленій термін рішення, виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає керівникові апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, 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.

5.6. Пункт 5.6 виключено

(згідно з наказом Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087,
у зв'язку з цим пункт 5.7 вважати пунктом 5.6)

5.6. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, у порядку і терміни, передбачені статтею 20 Закону України "Про звернення громадян".

6. Розгляд запитів і звернень народних депутатів України, терміни їх виконання

6.1. Відповідно до статті 15 Закону України "Про статус народного депутата України" депутатський запит - це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території України, незалежно від їх підпорядкування і форми власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

Орган або посадова особа, до яких звернуто запит, зобов'язані повідомити народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України у письмовій формі про результати його (їх) запиту у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший встановлений Верховною Радою України строк.

Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом, надсилається відповідно Голові Верховної Ради України та народному депутату України, який його вніс. Відповідь на депутатський запит, внесений групою народних депутатів, комітетом Верховної Ради України, надається відповідно Голові Верховної Ради України і народному депутату, підпис якого під запитом значиться першим, голові комітету Верховної Ради України.

Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, до якого звернуто запит, зобов'язаний письмово повідомити про це Голову Верховної Ради та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України, який вніс (які внесли) запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту.

6.2. Відповідно до статті 16 Закону України "Про статус народного депутата України" депутатське звернення - це викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян, здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їх компетенції. Депутатське звернення є обов'язковим для розгляду посадовими особами, яким воно адресовано, у строк не більше 10 днів з моменту одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду.

Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання.

6.3. Звернення громадян, що надійшли з листами (не запитами і зверненнями) народних депутатів України, розглядаються в загальному порядку відповідно до статті 20 Закону України "Про звернення громадян".

Коли намір брати участь у розгляді запиту чи звернення виявив народний депутат України, на його вимогу керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, якому адресовано запит чи звернення, зобов'язаний повідомити народного депутата України про день розгляду порушених у запиті питань завчасно, але не пізніше ніж за 3 дні до їх розгляду, а за зверненням - відповідно не пізніше ніж за 1 день, за зверненням депутата місцевої ради - не пізніше ніж за 5 днів.

Повідомлення народних депутатів України про результат розгляду такого звернення здійснюється у 10-денний термін від дня надходження до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС. Якщо в депутатському зверненні міститься прохання повідомити тільки заявника, тоді відповідь народному депутату України не надається.

6.4. У разі надходження запиту або звернення народних депутатів України з дорученням Кабінету Міністрів України строк їх розгляду обчислюється з дня їх реєстрації в Кабінеті Міністрів України і закінчується днем надання відповіді апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС.

6.5. Розгляд звернень та запитів народних депутатів України за зверненнями громадян береться під особливий контроль перших керівників апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС. Про наслідки розгляду питань таких звернень і запитів керівник органу повідомляє народного депутата України.

6.6. При наданні відповіді на депутатські запити і звернення слід надавати фінансово-економічне та юридичне обґрунтування у разі неможливості позитивного розв'язання порушених проблем, а також пропозиції щодо інших шляхів їх розв'язання.

6.7. Звернення, запити та запитання депутатів місцевих рад, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються протягом термінів, установлених статтями 13 та 22 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад".

7. Розгляд скарг громадян

7.1. Дія цього Положення не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, установлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством згідно зі статтею 12 Закону України "Про звернення громадян".

7.2. Скарга на дії чи рішення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або посадової особи подається в порядку підлеглості вищому апарату МВС, закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, або посадовій особі відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

7.3. Розгляд скарг громадян на дії працівників апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, проводиться в порядку, передбаченому цим Положенням.

7.4. За кожною скаргою, в якій громадяни порушують питання про наявність порушень чи недоліків у роботі апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або скаржаться на дії працівників ОВС, проводиться ретельна перевірка викладених фактів апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, до якого звернувся громадянин. За результатами перевірки надаються матеріали керівникові апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або його заступникам, в яких 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).

7.5. Рішення за розглядом скарги громадянина приймає керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС (або його заступник), у провадженні якого перебуває скарга.

7.6. 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 апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, щодо розгляду скарги в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржене в суді у термін, передбачений законодавством України.

7.7. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду тим закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, до компетенції яких не належить їх розгляд або керівники яких приймали рішення за викладеними у зверненні доводами.

У разі необхідності закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, може бути доручено проведення відповідно до чинного законодавства додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина.

(пункт 7.7 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

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

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

8. Особистий прийом громадян

8.1. Особистий прийом громадян проводиться в усіх апараті МВС, закладах, установах, підприємствах, що належать до сфери управління МВС, а також за місцем роботи та проживання населення тими керівниками та посадовими особами апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

8.2. Графіки особистого прийому громадян затверджуються керівниками цих апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

8.3. Про особистий прийом громадян за місцем їх роботи і проживання оголошується не пізніше ніж за п'ять днів до прийому.

8.4. Особистий прийом провадиться регулярно в установлені дні та години в зручний для громадян час за місцем їх роботи і проживання. При вирішенні питання про час прийому враховується внутрішній трудовий розпорядок роботи апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, а також інші місцеві умови й можливості його здійснення. Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом розміщення цих графіків у засобах масової інформації, на офіційних сайтах мережі Інтернет тощо.

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

8.5. Для прийому громадян в апараті МВС, закладах, установах, підприємствах, що належать до сфери управління МВС, відводяться спеціальні кімнати (приймальні), які визначаються наказом керівника апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, закріплюються за відповідним підрозділом, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян, обладнуються належним інвентарем і 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 вивіщується відповідна вивіска (додаток 10) 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 N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування".

(пункт 8.5 із змінами, внесеними згідно з наказом
Міністерства внутрішніх справ України від 08.05.2013 р. N 432)

8.6. Особистий прийом громадян за місцем їх роботи і проживання проводиться у приміщеннях, які надають керівники відповідних установ і організацій.

8.7. За бажанням відвідувачів може провадитися попередній запис на прийом. На особистий прийом до Міністра внутрішніх справ України, його перших заступників та заступників проведення попереднього запису є обов'язковим. Попередній запис громадян у апараті МВС здійснюється посадовими особами відділу організації роботи зі зверненнями громадян Департаменту з питань режиму та службової діяльності МВС і закінчується не пізніше ніж за 5 днів до календарної дати прийому.

Попередній запис та забезпечення особистого прийому громадян керівництвом МВС України в регіонах держави забезпечують відповідні керівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та працівники підрозділів документального забезпечення цих органів.

8.8. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значущих відносинах з особами, що з'явилися на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

8.9. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення

кваліфікованого вирішення поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або одержати у цих працівників потрібну консультацію.

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

8.11. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.

Особи, що перебули в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу, якщо їх поведінка створює небезпеку для оточуючих, на прийом не допускаються, для їх ізоляції викликаються спеціальні медичні служби.

8.12. Особистий прийом громадян проводиться від імені апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС. Прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, роботи, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з даного питання громадянин вже звертався до цього апарату МВС, закладу, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали.

У громадянина, що звернувся, посадовою особою в коректній формі можуть бути витребувані його документи, що засвідчують особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи. Відсутність документа може бути підставою для відмови в прийомі.

8.13. Питання, з якими звертаються громадяни, за змогою розв'язуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

8.13.1. Задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення.

8.13.2. Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення.

8.13.3. 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.

8.13.4. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації, установи слід звернутися за його вирішенням, і за змогою надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо).

8.14. Керівництво апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку органу. Несвоєчасний початок прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі.

8.15. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення. При цьому про усне звернення посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, складається відповідна довідка. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

8.16. Дані про особу, що звернулася до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, на особистий прийом, короткий зміст питань, з якими вона звернулася, а також про взяття на контроль і результати розгляду звернень вносяться до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, або до ЕРК.

9. Доступ громадян до інформації про них

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

9.1.1. Знати, які відомості про них, з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони мають використовуватися.

9.1.2. Доступу до інформації про них, заперечувати її правильність, повноту, об'єктивність тощо.

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

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

9.4. 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.

10. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

10.1. Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну чи дисциплінарну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

10.2. У разі задоволення скарги апарат МВС, заклади, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС, 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. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

10.3. 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 інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

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

11.1. 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 апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, на місцях.

11.2. Керівники структурних підрозділів апарату МВС, Державного науково-дослідного експертно-криміналістичного центру МВС, Головного сервісного центру МВС, Державного науково-дослідного інституту МВС, вищих навчальних закладів МВС щокварталу до 05 числа наступного за звітним періодом місяця подають до Департаменту з питань режиму та службової діяльності МВС звіт про стан розгляду звернень громадян та звіт про стан розгляду депутатських запитів і звернень народних депутатів України згідно із зразками, наведеними у додатках 11, 12 до цього Положення.

(пункт 11.2 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

11.3. За результатами узагальнення, аналізу складається аналітична довідка, яка повинна містити такі відомості:

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;

дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни; характерні приклади звернень;

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

дані аналізу звернень за місцем проживання заявників, порівняння з даними попередніх років, оцінка та пояснення причин їх збільшення або зменшення;

кількість і питома вага звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці та інвалідів Великої Вітчизняної війни; основні питання, які ними порушуються у

зверненнях; дотримання порядку їх розгляду та вирішення порушених у них питань з наведенням характерних прикладів;

кількість і питома вага звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються у зверненнях. Порядок розгляду та вирішення порушених ними питань з наведенням декількох характерних прикладів;

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;

дані про здійснений особистий прийом громадян керівництвом апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, 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; дані про наявність приміщень для особистого прийому громадян, їх належного обладнання та утримання;

дані щодо звернень громадян, у яких ідеться про недоліки в роботі апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, 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. Навести декілька характерних прикладів;

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

виявлені факти порушень Законів України "Про звернення громадян", "Про статус народного депутата України", невирішення порушених у зверненні обгрунтованих питань, що призвело до повторного звернення або звернення до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, вищого рівня. Конкретні приклади притягнення порушників до встановленої законом відповідальності. Заходи, ужиті для посилення персональної відповідальності посадових та службових осіб апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС;

відомості про відшкодування апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, моральної та матеріальної шкоди громадянам унаслідок порушення законодавства про звернення;

заходи, вжиті апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, посадовими і службовими особами, до покращання та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;

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

11.4. Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому використовується при проведенні перевірок роботи підпорядкованих органів (підрозділів) МВС і є предметом розгляду на засіданнях колегії та нарадах керівництва Міністерства.

(абзац перший пункту 11.4 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Абзац другий пункту 11.4 виключено

(згідно з наказом Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

11.5. Керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів і підрозділ документального забезпечення.

11.6. Керівники структурних підрозділів апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, здійснюють безпосередній контроль за дотриманням установленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду звернень.

11.7. МВС на підставі контрольних карток здійснює контроль за розглядом звернень, надісланих до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС.

(пункт 11.7 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

11.8. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей авторам.

11.9. Керівник підрозділу документального забезпечення щотижня готує доповідну записку (довідку) керівникові структурного підрозділу апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання виконавцями відповіді авторам) для реагування та подає для перевірки журнал реєстрації звернень, що надійшли поштою, і журнал реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому (при журнальній формі реєстрації), або інформацію з ЕЖРЗ (при електронній реєстрації) у друкованому вигляді щодо звернень, установлений строк розгляду яких минув (невиконані звернення).

(абзац перший пункту 11.9 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Крім того, підрозділ документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, щотижня готує й подає виконавцям у друкованому вигляді інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом тижня, який настає.

11.10. Якщо взяте на контроль звернення не може бути вирішене в установлений строк, виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за 5 днів 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, яких слід про це сповіщати, а в тому разі, коли одночасно продовжується термін розгляду самого звернення, то й автори звернень.

11.11. В інформації, яка надходить від закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про результати розгляду звернень громадян, має бути відображено, що конкретно виявлено під час перевірки викладених у зверненні обставин (відомостей); чим підтверджуються

або спростовуються доводи заявника; якщо виявлено порушення, недоліки або зловживання, яких заходів ужито для їх усунення; коли заявникові надано відповідь.

(пункт 11.11 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

11.12. Рішення про зняття звернень з контролю приймають керівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, які відповідають за їх своєчасний і правильний розгляд. Попередні відповіді на звернення, взяті під контроль, не є підставою для їх зняття з контролю.

11.13. Стан роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому у закладах, установах і підприємствах, що належать до сфери управління МВС, перевіряється під час здійснення перевірок.

(пункт 11.13 у редакції наказу Міністерства
внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

11.14. Оцінка службової діяльності апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, дається з урахуванням стану їх роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому.

11.15. Рівень роботи посадових та службових осіб апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, зі зверненнями громадян розглядається як важливий критерій оцінки їх професійного рівня, відповідності займаній посаді, а також можливості просування по службі.

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 1
до пункту 3.2 Положення

ЗРАЗОК

**ШТАМП
реєстрації звернень громадян**

(назва підрозділу документального забезпечення
апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що

належать до сфери управління МВС)

Звернення надійшло _____

(поштою, на ос.

прийомі)

Реєстр. інд. _____ від __.__.200__

Кількість аркушів:

Осн. док. _____ Додат. _____

Штамп являє собою прямокутник розміром 70 x 30 мм, на якому вказується назва підрозділу документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, порядок надходження звернення до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС (поштою чи під час особистого прийому), реєстраційний індекс та дата надходження звернення, кількість аркушів основного документа та додатків до нього.

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 2
до пункту 3.3 Положення

Міністерство внутрішніх справ України

(назва апарату МВС, закладів, установ, підприємств,
що належать до сфери управління МВС)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою

<http://yurist-online.org/>

Почато __.__.200_
Закінчено __.__.200_

Інвентарний N _____

Зберігати _____ років
Наказ _____ МВС України
від __.__.__ N _____

(Правила друкуються на звороті титульного аркуша журналу)

ПРАВИЛА

ведення та зберігання журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою

1. Форма журналу реєстрації звернень громадян є єдиною для всіх апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.
2. Журнал реєструється і зберігається в підрозділі документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, і видається працівникові, відповідальному за роботу зі зверненнями громадян, під підпис. Персональна відповідальність за правильність ведення журналу покладається на цього працівника.
3. Журнал є документом суворої звітності. Аркуші в ньому повинні бути пронумеровані, прошнуровані, підписані посадовими особами апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та завірені печаткою.
4. Записи у графах журналу здійснюються тільки чорним, фіолетовим або синім чорнилом (пастою), розбірливим почерком, повністю (без скорочень) і повинні бути зрозумілими. У разі помилкових записів пишеться застереження, яке підписується особою, відповідальною за ведення журналу.
5. Усі звернення, внесені до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, та хід їх виконання щотижня перевіряються керівником апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС. Результати перевірок зазначаються в журналі на вільному від тексту місці. При цьому зазначається дата, прізвище, ініціали і підпис керівника апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.
6. У разі закінчення журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, його пошкодження або неможливості подальшого використання він зберігається в межах термінів, установлених для його зберігання, після чого знищується у встановленому порядку.

N	Дата	Прізвище, ім'я, по	Звідки	Порушені питання
---	------	--------------------	--------	------------------

з/п	надходження звернення, реєстраційний індекс	батькові, адреса, категорія автора звернення	надійшло, дата, індекс	короткий зміст	індекси
1	2	3	4	5	6

Автор резолюції за зверненням, виконавці, відмітка про взяття на контроль, встановлений термін виконання	Прізвище, ініціали, підпис посадової особи в отриманні звернення та дата його отримання	Дата виконання, результати розгляду, індекси, фактичний виконавець, відмітка про зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою, номери сторінок у справі
7	8	9	10

Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції

В. І. Гаврилюк

Додаток 3
до пункту 3.3 Положення

ЗРАЗОК

Електронно-реєстраційна картка обліку звернення

(друкований вигляд)

_____/200_ __/__/200_ реєстр. N	Термін виконання
---------------------------------------	------------------

(кореспондент, категорія, код листа, вид документа)

Лист (особ. прийом) _____ кільк. стор.

Вхід. N і дата _____ Вих. N кореспондента і дата _____

Короткий зміст документа:

(Прізвище, ініціали, адреса автора звернення, порушені питання)

Зміст доручення

Кому надіслано	Вик.	Дата	Підпис

Надруковано __.__.200__

__:__:__

(дата)

(час)

Справа N

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 4
до пункту 3.3 Положення

Міністерство внутрішніх справ України

(назва апарату МВС, закладів, установ, підприємств,
що належать до сфери управління МВС)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому

Почато __.__.200__
Закінчено __.__.200__

Інвентарний N _____

Зберігати __ років
Наказ МВС України
від __.__.__ N _____

(Правила друкуються на звороті титульного аркуша журналу)

ПРАВИЛА
ведення та зберігання журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час
особистого прийому

1. Форма журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, є єдиною для всіх апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

<http://yurist-online.org/>

2. Журнал реєструється і зберігається в підрозділі документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, і видається працівникові, відповідальному за роботу зі зверненнями громадян, під підпис. Персональна відповідальність за правильність ведення журналу покладається на цього працівника.

3. Журнал є документом суворої звітності. Аркуші в ньому повинні бути пронумеровані, прошнуровані, підписані посадовими особами апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та завірені печаткою.

4. Записи у графах журналу здійснюються тільки чорним, фіолетовим або синім чорнилом (пастою), розбірливим почерком, повністю (без скорочень) і повинні бути зрозумілими. У разі помилкових записів пишеться застереження, яке підписується особою, відповідальною за ведення журналу.

5. Усі звернення, внесені до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, та хід їх виконання щотижня перевіряються керівником апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС. Результати перевірок зазначаються в журналі на вільному від тексту місці. При цьому зазначається дата, прізвище, ініціали і підпис керівника апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

6. У разі закінчення журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, його пошкодження або неможливості подальшого використання він зберігається в межах термінів, встановлених для його зберігання, після чого знищується у встановленому порядку.

N з/п	Дата звернення громадянина на особистий прийом, реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, категорія громадянина	Посада, спеціальне звання, прізвище посадової особи, яка здійснювала особистий прийом	Порушені питання	
				короткий зміст	індекси
1	2	3	4	5	6

Зміст резолюції за зверненням, виконавці, відмітка про взяття на контроль, встановлений термін виконання	Прізвище, ініціали, підпис посадової особи в отриманні звернення та дата його отримання	Дата виконання, результати розгляду, індекси, фактичний виконавець, відмітка про зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою, номери сторінок у справі
7	8	9	10

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 5
до пункту 3.5.4 Положення

ЗРАЗОК

ШТАМП
для позначення повторного звернення

<p style="text-align: center;">ПОВТОРНО</p> <p style="text-align: center;">Попереднє звернення</p> <p>направлено _____</p> <p>_____</p> <p>за N _____ від __.__.200__</p>
--

Штамп являє собою прямокутник розміром 50 x 30 мм, на якому вказується слово "ПОВТОРНО", кому направлено попереднє звернення, реєстраційний номер та дата направлення звернення.

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 6
до пункту 3.8 Положення

ЗРАЗОК

КОНТРОЛЬНА КАРТКА НА ЗВЕРНЕННЯ

(лицьовий бік картки)

КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(ЧЕРВОНА СМУГА)

Термін виконання _____ 200_

Прізвище _____ Ім'я _____

По батькові _____

Відправлено/подано _____ 200_

Адреса автора _____

Надійшло _____ від _____
(поштою/на особ. прийомі) (громадянина, колективу громадян, інстанції)

Реєстраційний індекс _____ від _____ 200_

Короткий зміст _____

Резолюція керівництва _____

Направлено _____

(зворотний бік картки)

ВІДМІТКА ПРО ВИКОНАННЯ І РЕЗУЛЬТАТИ РОЗГЛЯДУ

Виконавець (прізвище) _____

Телефон N _____ Справа N _____ Стор. N _____

Підлягає поверненню до _____
(підрозділ документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ,
підприємств,
що належать до сфери управління МВС)

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 7
до пункту 3.8 Положення

ЗРАЗОК

**ШТАМП
на звернення, взяте на контроль**

(назва підрозділу документального забезпечення
апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що
належать до сфери управління МВС)

Контроль

Термін виконання "___" _____ 200_

Штамп являє собою прямокутник розміром 60 x 20 мм, на якому вказується назва підрозділу документального забезпечення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, слово "Контроль" та термін виконання звернення.

**Начальник Департаменту
документального забезпечення**

**та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 8
до пункту 3.8 Положення

ЗРАЗОК

ШТАМП
на звернення, що береться на особливий контроль

ОСОБЛИВИЙ КОНТРОЛЬ

Штамп являє собою прямокутник розміром 60 x 10 мм, на якому вказуються слова "ОСОБЛИВИЙ КОНТРОЛЬ".

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 9
до пункту 4.3 Положення

ПОРЯДОК
складання висновку про результати розгляду звернення громадянина

У висновку за результатами розгляду звернення громадянина має міститися:

гриф затвердження (слово **ЗАТВЕРДЖУЮ**, назва посади, спеціальне звання, прізвище, ініціали керівника апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, який затвердив висновок, і дата його затвердження);

назва документа (слова "**ВИСНОВОК про результати розгляду звернення громадянина (громадянки)**");

дата складання висновку та назва населеного пункту, де його складено.

Перша частина має містити таку інформацію:

назву посади, спеціальне звання, прізвище, ініціали посадової особи, яка здійснювала перевірку;

дату початку і закінчення перевірки;

повні дані про автора звернення (прізвище, ім'я, по батькові, число, місяць, рік народження, місце роботи, навчання, категорія (пенсіонер, інвалід, учасник війни тощо)).

У другій частині висновку, який починається словом "**Установив:**", відображаються дані про:

дату надходження до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, звернення громадянина, суть порушеного питання (питань);

інформацію, що була отримана в ході перевірки звернення;

причини й умови, що сприяли порушенню прав громадянина;

ужиті заходи реагування на правопорушення, виявлені під час перевірки;

наслідки розгляду звернення.

У третій частині висновку, який починається словами "**Уважав би**", викладаються мотивовані пропозиції щодо:

доцільності закінчення (продовження) перевірки за зверненням;

надання відповіді авторові звернення;

скерування матеріалів перевірки за зверненням (до справи апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, до матеріалів попередньої перевірки тощо).

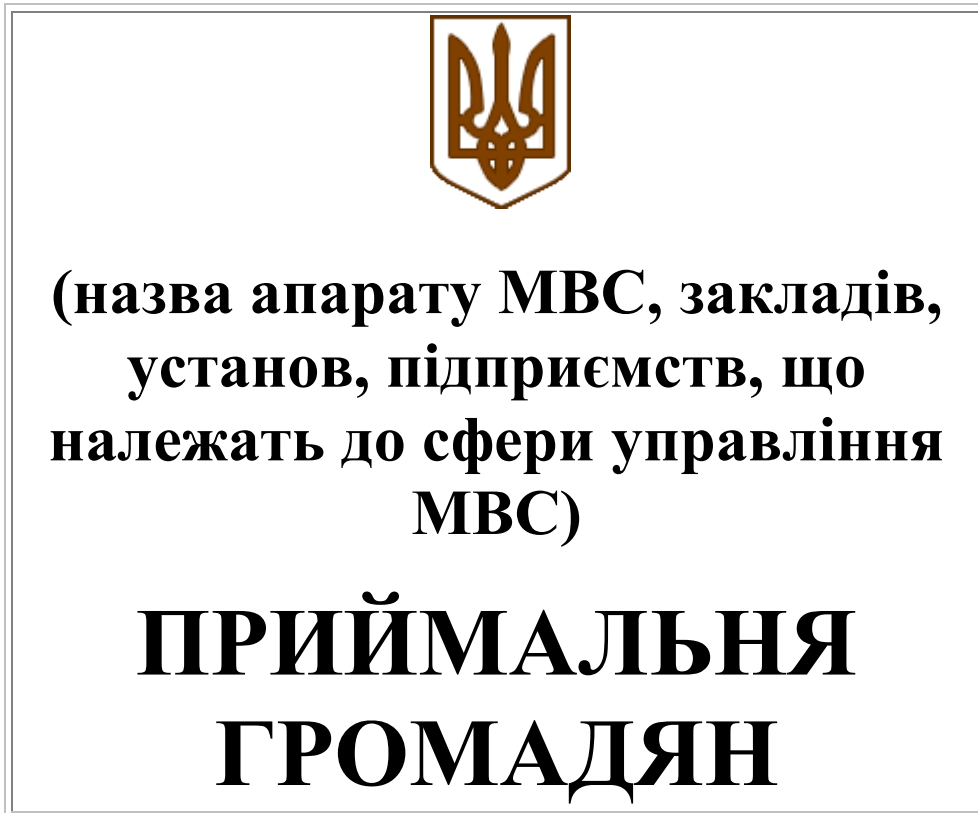
У разі, коли перевірка проводиться за дорученням МВС України, висновок затверджується керівником апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, якому доручено її проведення, або одним із його заступників.

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

ЗРАЗОК

ВИВІСКА
до приймальні громадян



Вивіска до приймальні громадян виготовляється з цільного листа пластмаси прямокутної форми розміром 500 x 350 мм завтовшки 3 мм.

На полі вивіски посередині вгорі розміщується зображення малого Державного Герба України (тризуба), під яким центровим способом - напис назви апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, нижче - слова "ПРИЙМАЛЬНЯ ГРОМАДЯН".

Малий Державний Герб України (тризуб) і написи виконуються бронзовим кольором на синьому фоні.

**Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції**

В. І. Гаврилюк

Додаток 11
до Положення про порядок роботи зі
зверненнями громадян і організації їх
особистого прийому в системі Міністерства
внутрішніх справ України
(пункт 11.2 глави 11)

ЗРАЗОК

Звіт про стан розгляду звернень громадян за _____ 20__ року

Усього звернень	Заяви		Скарги		Пропозиції		Надійшло звернень поштою та електронною поштою						Прийнято звернень на особистому прийомі						
	заяви	скарги	заяви	скарги	заяви	скарги	усього	Верховної Ради України	Адміністрації Президента України	Кабінету Міністрів України	інших органів влади	безпосередньо від громадян	усього	керівництвом МВС, структурних підрозділів апарату МВС, установ, закладів, підприємств	іншими керівниками (працівниками)				
1	2		3		4		5	6	7		8	9	10	11		12		13	
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016

Звернення				Тематика звернень								Надіслано за належністю			
колективні		повторні		усього	заохочення працівників	кадрові питання	пенсійне забезпечення	житлово-обутової та соціальної питання	інші питання	усього	заяви	скарги			
заяви	скарги	заяви	скарги												
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016		

Перебуває на розгляді						Строки розгляду						Узято на контроль				Категорії громадян				
усього		заяви		скарги		до 30 днів		до 45 днів		з порушенням строків		керівництвом МВС		керівництвом структурних підрозділів апарату МВС, закладів, установ, що належать до сфери управління МВС		Герої України, Герої Радянського Союзу, Герої Соціалістичної Праці, інваліди війни, учасники АТО		ветерани війни та праці, постраждалі від аварії на ЧАЕС, багатодітні сім'ї та громадяни, що потребують соціального захисту		
27		28		29		30		31		32		33		34		35		36		
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	

Здійснено перевірок стану роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому				Притягнуто до відповідальності працівників за порушення вимог Закону України "Про звернення громадян"			
планових		безпосередньо за зверненнями громадян					
37		38		39			
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016

(додаток 11 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

Додаток 12
до Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України
(пункт 11.2 глави 11)

ЗРАЗОК

Звіт про стан розгляду депутатських запитів і звернень народних депутатів України за _____ 20__ року

<http://yurist-online.org/>

Усього надійшло запитів і звернень	Запити		Звернення		10 днів		11 - 30 днів		Розглянуто з порушенням терміну		Перебувають на розгляді		Тематика звернень та запитів									
													з кадрових питань		з питань пенсійного забезпечення		із житлово-побутових та соціальних питань		з інших питань			
1	2		3		4		5		6		7		8		9		10		11			
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	

(додаток 12 у редакції наказу Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства внутрішніх справ
України
17 жовтня 2016 року N 1087

Форма подання громадянами електронних звернень до Міністерства внутрішніх справ України

Електронне звернення	
Поштова адреса Міністерства внутрішніх справ України	Міністерство внутрішніх справ України, вул. Академіка Богомольця, 10, м. Київ, 01601
Електронна адреса Міністерства внутрішніх справ України	pgmia@mvs.gov.ua
Вид звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга)	
Особисті дані заявника	
Прізвище, ініціали	
Місце проживання	(поштова адреса)
Електронна адреса	(e-mail)
Контактний телефон	(номер телефону)
Зміст звернення	(суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)
Дата	

Електронна та поштова адреси, на які може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку	
---	--

Примітка. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

(Положення доповнено формою згідно з наказом Міністерства внутрішніх справ України від 17.10.2016 р. N 1087)