

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Кафедра правоохоронної діяльності та поліціїстики
Факультет № 6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни **«АДМІНІСТРАТИВНО-ЮРИСДИКЦІЙНА
ДІЯЛЬНІСТЬ ПОЛІЦІЇ»** обов'язкових компонент освітньої програми
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

262 Правоохоронна діяльність

**За темою «Порядок розгляду звернень до органів Національної поліції.
Організація проведення особистого прийому громадян.».**

Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 року №7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 року № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з юридичних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 року №7

Розглянуто на засіданні кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики.
Протокол від 18.08.2023 року №8.

Розробники:

1. Доцент кафедри правоохоронної діяльності та поліціїстики, кандидат юридичних наук, доцент Голуб Микола Володимирович.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри адміністративного права і процесу факультету № 1 ХНУВС, кандидат юридичних наук, доцент Казанчук І.Д.
2. Проректор з науково-педагогічної роботи ДБТУ, доктор економічних наук, кандидат юридичних наук, доцент Микитась А.В.

План лекції

1. Загальні положення порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян в органах і підрозділах Національної поліції.
2. Організація особистого прийому громадян .
3. Розгляд звернень громадян, оформлення результатів розгляду звернень та надання відповідей заявникам.
4. Розгляд скарг громадян та доступ до інформації про них.
5. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом.

Література:

Основна:

1. Адміністративна діяльність Національної поліції: навчальний посібник для підготовки до іспиту / Калюк О.М., Константинов С.Ф., Куліков В.А. та ін. / за ред. Кулікова В.А. К.: «Освіта України», 2016. 230 с.
2. Адміністративна діяльність органів поліції України : підручник за заг. ред. д-ра юрид. наук, доц. В. В. Сокурєнка; [О. І. Безпалова, О. В. Джафарова, В. А. Троян та ін.; передм. В. В. Сокурєнка]; МВС України, Харків, нац. ун-т внутр. справ. Харків: ХНУВС, 2017. 432 с.
3. Адміністративна діяльність поліції у питаннях та відповідях : навчальний посібник / за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф., акад. НАПрН України О. М. Бандурки; [О. І. Безпалова, О.В. Джафарова, С.М. Князєв та ін.; передм. О. М. Бандурки]; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків: ХНУВС, 2017. 242 с.
4. Адміністративна діяльність поліції: підручник / В. В. Середа, М. П. Гурковський, Ю. С. Назар та ін.; за заг. ред. В. В. Середи. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 776 с.
5. Адміністративне право: Альбом схем: навч. посіб. уклад. : Ю.П. Битяк, В. В. Зуй, В. М. Гаращук та ін.; 2-ге вид., змін. Та допов. Х.: Право, 2014. С. 77
6. Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України: навч. посібник / За заг. ред. заслуженого юриста України В.А. Глуховері. Дніпро: Дніпроп. держ. унт внутр. справ, 2016. 264 с.
7. Адміністративно-юрисдикційна діяльність поліції: навчальний посібник. Київ: «Центр учбової літератури». 2016. 336 с.
8. Галабурда Н. А. Діяльність міліції щодо застосування заходів забезпечення провадження у справах про адміністративні правопорушення: автореф. дис. канд. юрид. наук : 12.00.07; Дніпропетр. держ. ун-т внутр. справ. Д., 2011. С. 4
9. Голобородько Д. В., Кравченко І. С. Особливості оформлення матеріалів у справах про адміністративні правопорушення за участю

неповнолітньої особи : методичні рекомендації. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2018. 40 с.

10. Гусаров С.М. Адміністративно-юрисдикційна діяльність органів внутрішніх справ України: навч. посібник. К.: Ніконова, 2011. 360 с.

11. Джафарова О.В. Дозвільна діяльність органів публічної адміністрації в Україні: питання теорії та практики: монографія. Харків: Диска-плюс, 2015. 688 с

12. Довідник працівника патрульної поліції (інформаційно-довідкові матеріали з адміністративно-правових питань) / авт. кол.: Гусаров С.М., Головка О.М., Безпалова О.І., та ін. Харків : Харк. нац. ун-т внутр. справ, 2015. 144 с.

13. Заходи забезпечення провадження в справах про адміністративні правопорушення. URL: <http://meگو.info/матеріал/глав16загальні-положення-провадження-у-справах-про-адміністративні-правопорушення> Іванцов В.О. Обмеження пересування особи як поліцейський захід: актуальні питання правореалізації. Становлення та розвиток правової держави : проблеми теорії та практики : матеріали IX Міжнародної науково-практичної конференції. Миколаїв : НУК, 2017. С. 36-38.

14. Іщук О. С. Поняття адміністративної юрисдикції: проблеми дефініції. Форум права. 2011. № 1. С. 419–424. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2011-1/11iocsjpd.pdf>. С.423.

15. Кобзін Д. О., Бугаєць Т. І., Строева Н. М., Янковець В.В. Як поводитись із дитиною при затриманні: інформація для поліцейських. Київ, ВГЦ «Волонтер», 2019. 14 с.

16. Методичні рекомендації щодо запобігання та протидії насильству : лист Міністерства освіти і науки України від 18.05.2018 № 1/11-5480. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v5480729-18?lang=ru#Text>

17. Міністерство соціальної політики. Внутрішньо переміщені особи. URL: <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-osobi.html> Мірошниченко А.В. Насильство в сім'ї. Правова освіта. Сайт Головного управління юстиції у Кіровоградській області. URL: http://pravovaosvita.ucoz.ua/publ/nasilstvo_v_sim_39_ji/1-1-0-13

18. Науково-практичний коментар Кодексу України про адміністративні правопорушення станом на 1 вересня 2016 р. За заг. ред. С. В. Петкова. К. «Центр учбової літератури», 2016. 463 с.

19. Організація діяльності мобільних груп реагування на факти вчинення домашнього насильства: метод. рек. / С. В. Альошкін, О. В. Даценко, К. Л. Бугайчук, Т. М. Малиновська. Харків: Харк. нац. ун-т внутр. справ. 2019. 35с.

20. Павлюк Н. В. Використання тактичних прийомів допиту неповнолітніх, спрямованих на нейтралізацію фантазування. Криміналістика ХХІ сторіччя: матеріали міжн. наук.-практ. конф. (Харків, 25-26 лист. 2010 р.). Харків: Право, 2010. С. 427-430.

21. Поліцейська (адміністративна) діяльність : навч. посіб. / [О. І. Безпалова, О. В. Джафарова, С. О. Шатрава та ін.], за заг. ред. О. І. Безпалової ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2020. 396 с.

22. Протидія домашньому насильству: практичний посібник для поліцейського / БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://rm.coe.int/cvavgu-jan2018-4-ua-web/16807874e0>.

23. Ральф Х. Навчальний курс «Поліцейська діяльність, орієнтована на громаду». ДЮІ, 2021.

24. Серета В. В., Кісіль З. Р., Кісіль Р.В. Адміністративне право: навчальний посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2014. 520 с.

25. Управління органами Національної поліції України : підручник / за заг. ред. д-ра юрид. наук, доц. В. В. Сокурєнка ; [О. М. Бандурка, О. І. Безпалова, О.В. Джафарова та ін. ; передм. В. В. Сокурєнка] ; МВС України, Харків, нац. ун-т внутр. справ. Харків: Стильна типографія, 2017. 580 с.

Додаткова:

26. Державна міграційна служба України. Статистика з основної діяльності. URL: https://dmsu.gov.ua/assets/files/statistic/year/2019_9.pdf

27. Закон України «Про Національну поліцію» : наук.-практ. комент. / МВС України, Харків, нац. ун-т внутр. справ; за заг. ред. д-ра юрид. наук, доц. В. В. Сокурєнка; [О. І. Безпалова, К. Ю. Мельник, О. О. Юхно та ін.; передм. В. В. Сокурєнка]. Харків, 2016. 408 с.

28. Інструкція з організації роботи підрозділів ювенальної превенції Національної поліції України: Наказ МВС України від 19.12.2017 № 1044. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0686-18>

29. Інструкція зі складання протоколів та оформлення матеріалів про військові адміністративні правопорушення, затверджена Наказом Міністерства оборони України від 18.07.2017 № 374. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0982-17> (дата звернення 15.12.2019). Конвенція про права дитини від 20.11.1989 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021

30. Інструкція про порядок виявлення у водіїв транспортних засобів ознак алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння або перебування під впливом лікарських препаратів, що знижують увагу та швидкість реакції : Наказом Міністерства внутрішніх справ України та Міністерства охорони здоров'я України від 09.11.2015 № 1452/735. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1413-15>

31. Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 № 2747-IV URL : <https://zakon.rada.gov.ua/go/2747-15>

32. Кодекс України про адміністративні правопорушення : закон України від 07.12.1984 р. № 8073-Х. Відомості Верховної Ради Української РСР. 1984. № 51. Ст. 1122.

33. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон України від 07.12.1984 № 8073-Х. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80732-10>.

34. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>

35. Кримінальний процесуальний кодекс України : Закон України від 13 квітня 2012 року № 4651-VI / Верховна Рада України. Відомості Верховної України. 2013. № 9-10, № 11-12, № 13. Ст. 88.

36. Митний кодекс України : Закон України від 13.03.2012 № 4495-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17>.

37. Положення про дисциплінарні комісії в Національній поліції України : Наказ МВС України від 07.11.2018 р. № 893. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1356-18#n4>

38. Порядок інформування центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги про випадки затримання, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою: постанова Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2011 р. № 1363. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1363-2011-п>

39. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України: Наказ МВС України від 15.11.2017 р. № 930. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17>

40. Порядок тимчасового вилучення посвідчення водія на транспортний засіб та його повернення: постанова Кабінету Міністрів України від 17 грудня 2008 р. N 1086 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1086-2008-%D0%BF>

41. Про адміністративний нагляд за особами, звільненими з місць позбавлення волі: Закон України від 01.12.1994 № 264/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/264/94-%D0%B2%D1%80#Text>

42. Про громадські об'єднання : закон України від 22.03.2012 № 4572-VI. Відомості Верховної Ради України. 2013. № 1. Ст. 1.

43. Про Дисциплінарний статут Національної поліції України : Закон України від 15.03.2018 № 2337. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2337-19>

44. Про дорожній рух: Закон України від 30.06.1993 № 3353-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3353-12#Text>

45. Про доступ до публічної інформації : закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. Ст. 314.

46. Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків : закон України від від 08.09.2005 № 2866-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>

47. Про запобігання корупції : закон України від 14.10.2014 № 1700-VII. Відомості Верховної Ради України. 2014. № 49. Ст. 2056.

48. Про запобігання та протидію домашньому насильству: Закон України від 07.12.2017 № 2229-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>

49. Про затвердження зразків та описів печатки і таблички (вивіски) міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади: постанова КМУ від 03 серпня 2011 року № 857. База даних «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/857-2011>

50. Про затвердження Інструкції з організації діяльності дільничних офіцерів поліції та поліцейських офіцерів громад: Наказ МВС України від 28.07.2017 № 650. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1041-17#Text>

51. Про затвердження інструкції з організації діяльності чергової служби органів (підрозділів) Національної поліції України : наказ Міністерства внутрішніх справ України : від 23 трав. 2017 р. № 440. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0750-17#Text>

52. Про затвердження Інструкції з організації реагування на заяви і повідомлення про кримінальні, адміністративні правопорушення або події та оперативного інформування в органах (підрозділах) Національної поліції України» : наказ МВС від 27.04.2020 № 357. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0443-20#Text>

53. Про затвердження Інструкції з організації роботи підрозділів ювенальної превенції Національної поліції України: Наказ МВС України від 19.12.2017 № 1044. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0686-18#Text>

54. Про затвердження Інструкції з оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення в органах поліції : наказ МВС України від 06.11.2015 № 1376 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/go/z1496-15>.

55. Про затвердження Інструкції з оформлення поліцейськими матеріалів про адміністративні правопорушення у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху, зафіксовані не в автоматичному режимі : наказ МВС України від 07.11.2015 № 1395 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/go/z1408-15>.

56. Про затвердження Інструкції з оформлення поліцейськими матеріалів про адміністративні правопорушення у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху, зафіксовані не в автоматичному режимі: наказ МВС України від 07.11.2015 №1395. Офіційний вісник України.2015. № 88. Ст. 2964.

57. Про затвердження Інструкції з оформлення поліцейськими матеріалів про адміністративні правопорушення у сфері забезпечення безпеки дорожнього руху, зафіксовані не в автоматичному режимі:Наказ МВС України від 07.11.2015 № 1395 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1408-15/conv/para7>

58. Про затвердження Інструкції про порядок виготовлення, придбання, зберігання, обліку, перевезення та використання вогнепальної, пневматичної, холодної і охолощеної зброї, пристроїв вітчизняного виробництва для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами не смертельної дії, та патронів до них, а також боєприпасів до зброї, основних частин зброї та вибухових матеріалів: наказ Міністерства внутрішніх справ України від 21.08.1998 № 622. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0637-98#Text>

59. Про затвердження Інструкції про порядок оформлення в Службі безпеки України матеріалів про адміністративні правопорушення: Наказ Центрального управління Служби безпеки України від 22.03.2017 № 173. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/z0506-17>

60. Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : наказ Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/z0571-12>

61. Про затвердження Положення про патрульну службу МВС : наказ МВС України від 02.07.2015 № 796. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0777-15#Text>

62. Про затвердження Порядку ведення єдиного обліку в органах (підрозділах) поліції заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення та інші події : наказ МВС України від 08.02.2019 № 100 URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE33194.html.

63. Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі : постанова Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 658. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF#Text>

64. Про затвердження Порядку взяття на профілактичний облік, проведення профілактичної роботи та зняття з профілактичного обліку кривдника уповноваженим підрозділом органу Національної поліції України : наказ МВС від 25.02.2019 № 124. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0270-19#Text>

65. Про затвердження Порядку винесення уповноваженими підрозділами органів Національної поліції України термінового заборонного припису стосовно кривдника : наказ МВС від 01.08.2018 № 654. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0965-18#Text>

66. Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України: наказ МВС України від 15.11.2017 № 930. Офіційний вісник України. № 8. стор. 323. стаття 319.

67. Про затвердження Порядку тимчасового затримання інспекторами з паркування транспортних засобів та їх зберігання: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.11.2018 № 990. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/990-2018-%D0%BF>.

68. Про затвердження проведення оцінки ризиків вчинення домашнього насильства : наказ Міністерства соціальної політики України та МВС від 13.03.2019 № 369/180. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0333-19#Text>

69. Про звернення громадян : закон України від 02.10.1996 № 393/96. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 47. Ст. 256.

70. Про інформацію : закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. Ст. 650.

71. Про Національну поліцію : Закон України : від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text7>.

72. Про організацію діяльності слідчих підрозділів Національної поліції України: наказ Міністерства внутрішніх справ України від 06.07.2017 № 570. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0918-17#Text>

73. Про організацію службової діяльності поліції охорони з питань забезпечення фізичної охорони об'єктів : наказ Міністерства внутрішніх справ України від 7 лип. 2017 р. № 577 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0989-17#Text>

74. Про Положення про дипломатичні представництва та консульські установи іноземних держав в Україні: Указ Президента України від 10.06.1993 № 198/93 URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/198/93>

75. Про Правила дорожнього руху: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.2001 № 1306. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1306-2001-%D0%BF#n16>.

76. Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства: Закон України від 22.09.2011 № 3773-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3773-17>

77. Про реалізацію окремих положень Дисциплінарного статуту Національної поліції України : Наказ МВС України від 07.11.2018 р. № 893. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1355-18#n17>

78. Про центральні органи виконавчої влади: закон України від 17.03.2011 № 3166-VI. Відомості Верховної Ради УРСР. 2011. № 38. Ст. 385.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

<http://zakon.rada.gov.ua>

<https://www.president.gov.ua>

<http://www.kmu.gov.ua/>

<http://mvs.gov.ua/>

<https://www.npu.gov.ua>

<http://univd.edu.ua>

<http://lib.univd.edu.ua>

Текст лекції

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ТА ПІДРОЗДІЛАХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ.

Розгляд звернень та особистий прийом громадян в органах та підрозділах поліції є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, виявлення недоліків у роботі, оскарження дій посадових осіб та органів державної влади. Громадяни України мають право звернутися до органів (підрозділів) поліції, їх керівників із зауваженнями, скаргами та пропозиціями з питань, пов'язаних з діяльністю Національної поліції України, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери її управління, із заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення. Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, можуть також подавати звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення. Громадяни мають право звертатися до органів (підрозділів) поліції українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін. Робота зі зверненнями громадян та їх особистий прийом містять такі складові елементи:

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

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

структурним підрозділом органів (підрозділів) поліції, на який покладено ці обов'язки, або посадовими особами, відповідальними за організацію роботи зі зверненнями громадян, окремо від інших видів діловодства. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яку охороняє закон, визначається спеціальними нормативно-правовими актами. Звернення від громадян надходять до органів (підрозділів) поліції у вигляді листів, під час їх особистого прийому посадовими особами, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку або за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонні «гарячі лінії». Усі звернення громадян, що надходять до органів (підрозділів) поліції, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги: – пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства; – заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо; – скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб. Звернення може бути

усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записаним (зареєстрованим) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою чи переданим громадянином особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (в тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим із використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне). Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими. Первинними є звернення, які: – надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася(ися) до органу (підрозділу) поліції; – надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася(ися) до органу (підрозділу) поліції, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним; – надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася(ися) до органу (підрозділу) поліції, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними. Повторними є звернення: – від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі; – в якому оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина; – в якому повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася; – в якому йдеться про недоліки, допущені під час розгляду попереднього звернення громадянина. Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції 172 Якщо у повторному зверненні громадянин разом із питаннями, що вже розглядались і на які було

надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, звернення не є повторним і розглядається органами (підрозділами) поліції в установленому законодавством України порядку. Дублетними є звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою (групою осіб) різним адресатам та надіслані адресатами на розгляд за належністю до органу (підрозділу) поліції. Неодноразовими є звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу (підрозділу) поліції з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надано, а визначений законодавством України строк його розгляду ще не закінчився. Масовими є звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання. Звернення громадян оформлюються відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) із зазначенням дати¹⁷¹. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. Інформація про електронні поштові адреси розміщується на відповідних вебсторінках офіційного сайту Національної поліції України в мережі Інтернет.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН.

Особистий прийом громадян здійснюється керівництвом органів (підрозділів) поліції відповідно до розподілу обов'язків, а в разі їх відсутності – уповноваженими ними посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів органів поліції, до компетенції яких належать

відповідні питання, за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим керівником органу поліції. У графіках особистого прийому громадян для керівництва органів (підрозділів) поліції визначаються прийомні дні. У разі кадрових змін керівництва або змін у структурі органів (підрозділів) поліції відповідні зміни до графіків вносяться протягом 5 робочих днів від дня настання таких змін. Графіки особистого прийому громадян керівництвом органів (підрозділів) поліції формуються із зазначенням прізвища, імені, по батькові посадової особи. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян в органах поліції розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу відповідного органу поліції в мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для громадян. Для прийому громадян в органах та підрозділах поліції облаштовуються приймальні громадян. Приймальня громадян забезпечується необхідними меблями, комп'ютерною технікою, оргтехнікою, засобами зв'язку та пожежогасіння, медикаментами, канцелярським приладдям, юридичною літературою та розташовується у приміщенні, доступ до якого не обмежений порядком внутрішньооб'єктового режиму, і містить вивіску зразка, встановленого постановою Кабінету Міністрів України від 03.08.2011 № 857 «Про затвердження зразків та описів печатки і таблички (вивіски) міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади»¹⁷⁶. Організація діяльності приймальні громадян здійснюється відповідно до Конституції України, законів України, указів Президента України, постанов і розпоряджень Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових та організаційно-розпорядчих актів, що 176 Про затвердження зразків та описів печатки і таблички (вивіски) міністерства, іншого центрального органу виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.08.2011 № 857 // БД «Законодавство +9.

Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції 182 регламентують порядок організації особистого прийому громадян та роботи з їх зверненнями в органах (підрозділах) поліції. Роботу приймальні громадян

організовує служба діловодства. Працівники цієї служби відповідно до посадових обов'язків щодня здійснюють особистий прийом громадян, які звернулися до приймальні громадян органів (підрозділів) поліції, та забезпечують особистий прийом громадян керівництвом органів (підрозділів) поліції. Використання приміщень приймальні громадян не за призначенням забороняється. У приймальні громадян або в доступному для громадян місці розташовують: розклад її роботи, порядок особистого прийому громадян, графік прийому керівництвом органів (підрозділів) поліції, інші довідкові матеріали, що стосуються організації особистого прийому. В органах (підрозділах) поліції в доступному для громадян місці встановлюється скринька «Для заяв, скарг і пропозицій». Звернення громадян вилучаються зі скриньки щодня, крім вихідних та святкових днів, відповідальною особою служби діловодства. Оформлені відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» звернення підлягають попередньому розгляду та реєстрації. Громадян, які прибули на особистий прийом, попередньо реєструють відповідальні особи служби діловодства. Для цього такі громадяни: 1) пред'являють документи, які посвідчують їх особу, в разі необхідності – документи, які підтверджують їх повноваження щодо представництва інших осіб. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі; 2) подають письмові звернення, оформлені з дотриманням ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», або в усній формі стисло висловлюють питання, яке вони мають намір порушити на прийомі¹⁷⁷. Особистий прийом громадян ведеться в порядку черговості. Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Матигероїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України здійснюється першочергово. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах. У разі необхідності для

177 Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 №393/96-ВР // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр>. Адміністративно-юрисдикційна

діяльність Національної поліції України 183 забезпечення їх прийому запрошують працівників поліції, які володіють іноземною мовою та використовують її в роботі. На прийом не допускаються особи з тваринами та особи, що мають при собі громіздкі речі, валізи, зброю, в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу. Якщо поведінка осіб у стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу створює небезпеку для оточуючих, для їх ізоляції викликають спеціальні медичні служби. Під час особистого прийому громадян голова Національної поліції України, його перший заступник і заступники у приміщенні приймальні громадян на території, що до неї прилягає, можуть вживати додаткових заходів безпеки. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час прийому. Посадова особа, яка здійснює прийом, керується чинним законодавством і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень: – задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення; – відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення; – прийняти письмове звернення, пояснити відвідувачеві причини неможливості вирішення порушеного питання під час особистого прийому, а також надати рішення щодо порядку й строку розгляду його звернення. У разі необхідності для участі в попередньому розгляді порушеного питання, яке належить до компетенції органів поліції, посадові особи можуть запрошувати керівників відповідних структурних підрозділів органів поліції. У разі повторного звернення громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті і за ним прийнято рішення відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян», посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює громадянину суть прийнятого рішення та надає роз'яснення щодо порядку його оскарження. Такі звернення передаються до органів (підрозділів) поліції для долучення до матеріалів розгляду попередніх звернень. Запис громадян на особистий прийом до голови Національної поліції України здійснюється відповідальними особами в день його прийому з 09:00 до 12:00. Громадяни, які виявили бажання

потрапити на особистий прийом до першого заступника голови, заступників голови, реєструються у приймальні в день здійснення прийому з 09:00 до 11:00.

Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції 184

Запис на особистий прийом до інших керівників органів (підрозділів) поліції здійснюється попередньо і закінчується за добу до здійснення такого прийому. У випадках, коли керівництво органів (підрозділів) поліції в день особистого прийому громадян з поважних причин не може здійснити прийом, відвідувачам надають вичерпні пояснення і пропонують зустріч з іншою посадовою особою, до компетенції якої належить вирішення порушеного питання, або посадовими особами, які визначені керівництвом органу (підрозділу) поліції. У разі відмови від такої зустрічі відвідувачу пропонують залишити письмове звернення, про яке доповідають керівництву органів (підрозділів) поліції. Посадова особа органу (підрозділу) поліції, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, може залучати до розгляду працівників його структурних підрозділів або одержувати від них необхідну інформацію. Інформація про посадових осіб структурних підрозділів органу поліції, які проводитимуть прийом або братимуть у ньому участь, надається службі діловодства не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому. Працівники служби діловодства супроводжують проведення прийому, забезпечують доступ громадян та їх представників, які мають право на участь у прийомі, до приймальні громадян, дотримання пропускового режиму, вирішують інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому. Контроль за виконанням доручень до звернень громадян, які надійшли на особистому прийомі, та узагальнення інформації про наслідки їх розгляду здійснюються службою діловодства. Керівництво органу (підрозділу) поліції зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку цього органу (підрозділу) поліції. Несвоєчасний початок прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі. У разі

неможливості з об'єктивних причин здійснити прийом усіх громадян, які на нього записалися, їм пропонують подати письмові звернення, після реєстрації яких в обов'язковому порядку доповідають посадовій особі, яка здійснювала цей прийом. Якщо під час здійснення особистого прийому посадовою особою органу (підрозділу) поліції отримано звернення, розгляд якого Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України 185 віднесено до компетенції іншого органу (підрозділу) поліції, така особа після надання заявнику відповідних роз'яснень передає це звернення до служби діловодства для його реєстрації та доповідає керівництву цього органу (підрозділу). Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, їх розглядають у тому самому порядку, що й письмові звернення. Письмові й усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, реєструються в журналі обліку особистого прийому громадян або в РКК. При цьому до реєстраційного номера вноситься позначення «ОП» (наприклад, М-70/ОП). У разі усного звернення громадянина під час особистого прийому працівник служби діловодства готує довідку за результатами усного звернення під час особистого прийому громадян. Про результати розгляду громадянину повідомляють письмово або усно (за його бажанням). Якщо під час особистого прийому громадянину на його письмове звернення надано відповідні роз'яснення, посадова особа, яка здійснює особистий прийом, готує довідку про вирішення питання по суті безпосередньо на особистому прийомі громадян. Така довідка разом зі зверненням громадянина зберігається у службі діловодства. На вимогу громадян на першому аркуші копії їхніх звернень, які подаються під час особистого прийому, проставляється штамп із зазначенням найменування органу, дати надходження та реєстраційного номера звернення. Така копія повертається громадянину. Виїзні особисті прийоми громадян у регіонах представниками центрального органу управління поліції здійснюються за рішенням керівництва Національної поліції України на підставі аналізу стану організації роботи зі зверненнями громадян у територіальних органах поліції за

певний період часу. Про здійснення виїзного особистого прийому громадян видається наказ, який підписує посадова особа, яка прийняла рішення про здійснення такого прийому. Звернення, прийняті під час особистого виїзного прийому громадян, реєструються в органі (підрозділі) поліції, представником якого здійснюється особистий прийом громадян, з метою надання доручень з порушених питань. Виїзні особисті прийоми громадян керівництвом територіальних органів поліції здійснюються за окремим графіком особистих виїзних прийомів громадян, затвердженим керівником територіального органу поліції та оприлюдненим шляхом розміщення в засобах масової інформації, на офіційному веб-сайті цього органу.

Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції

186 Інформацію про дату, місце і час проведення виїзного прийому громадян працівники служби діловодства через засоби масової інформації доводять до відома громадян та вживають заходів щодо організації та створення відповідних умов для його проведення. Виїзний особистий прийом громадян керівництвом територіального органу поліції здійснюється за попереднім записом. Організацію особистого виїзного прийому громадян керівництвом територіального органу поліції забезпечує служба діловодства або відповідальна особа цих органів спільно з представниками їх територіальних (відокремлених) підрозділів, на території яких здійснюється особистий виїзний прийом. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення питань, порушених громадянами, залучають посадових осіб усіх структурних підрозділів територіального (відокремленого) підрозділу органу поліції, на території якого здійснюється особистий виїзний прийом. Питання, з якими звертаються громадяни, за можливості вирішуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, у межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень: – задовольнити прохання чи вимогу безпосередньо під час особистого прийому; – відмовити в задоволенні прохання чи вимоги з посиланням на законодавство, повідомивши заявнику про мотив відмови і порядок оскарження прийнятого рішення; – прийняти

письмову заяву або скаргу за потреби додаткового вивчення і перевірки та пояснити громадянину причини неможливості розв'язання питань під час виїзного особистого прийому, а також порядок і строк розгляду його звернення. Під час проведення особистого виїзного прийому відповідальна особа веде картку особистого виїзного прийому громадян, яку разом з оригіналом звернення громадянина (якщо таке наявне) не пізніше наступного дня передає до служби діловодства територіального органу поліції. Картку особистого виїзного прийому громадян працівники служби діловодства територіального органу поліції після реєстрації передають виконавцям відповідно до доручення (резолуції), наданого під час особистого виїзного прийому. 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.

3. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ОФОРМЛЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ ЗАЯВНИКАМ

Керівники органів (підрозділів) поліції та їх заступники під час розгляду звернень громадян вивчають суть порушених у них питань, у разі потреби вимагають у виконавців матеріали попередніх перевірок за цими зверненнями, направляють працівників органів (підрозділів) поліції на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів та вживають інших заходів для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань. Безпосередні виконавці під час здійснення перевірок за зверненнями громадян у разі необхідності та за наявності можливості спілкуються з їхніми авторами, з'ясовують усі порушені питання, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах компетенції відповідно до законодавства України. До розгляду скарг на дії чи бездіяльність поліцейських і до перевірки інформації про неналежне виконання покладених на них обов'язків відповідно до законодавства України можуть залучати представників громадськості. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на законодавстві

України. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне виконання прийнятого рішення відповідно до законодавства України, а в разі визнання скарги обґрунтованою – негайно вжити заходів щодо поновлення порушених прав громадян. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів (підрозділів) поліції, має права, визначені ст. 18 Закону України «Про звернення громадян»¹⁷⁸. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито необхідних заходів і заявникам надано ґрунтовні та вичерпні відповіді. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник органу або підрозділу поліції або його заступники встановлюють необхідний строк для його розгляду, ¹⁷⁸ Там само. Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції ¹⁸⁸ про що повідомляють особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий день, та останнім днем строку вважається перший після нього робочий день. Щодо кожного звернення не пізніше ніж у 5-денний строк повинно бути прийняте одне з таких рішень: 1) прийняти до розгляду; 2) передати на вирішення до підпорядкованого органу (підрозділу) поліції; 3) надіслати за належністю до іншого державного органу або посадовій особі, якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції поліції, про що одночасно необхідно повідомити автора звернення; 4) залишити без розгляду за наявності підстав, визначених ст. 8 Закону України «Про звернення громадян». У разі доручення розгляду звернення, яке надійшло до центрального органу управління поліції, органам поліції, через які вона реалізовує свої повноваження на території відповідних адміністративно-територіальних одиниць, строк розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження

його до органу поліції вищого рівня й закінчується днем надання відповіді тим органом поліції, який його розглядав по суті. У разі надходження до органів (підрозділів) поліції звернень громадян із резолюцією керівництва Міністерства внутрішніх справ України строк їх розгляду обчислюється з дати реєстрації в Міністерстві внутрішніх справ України. 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 строку письмово доповідає керівнику органу поліції або його заступнику та порушує питання щодо продовження строку розгляду в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Про продовження строку розгляду автора звернення повідомляють письмово. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються органами та підрозділами поліції в строки, передбачені ст. 20 Закону України «Про звернення громадян». За результатами розгляду звернення громадянина виконавцем готується довідка про результати проведення перевірки інформації, Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України 189 викладеної у зверненні, яка доповідається керівнику органу (підрозділу) поліції разом з проєктом відповіді заявнику. Керівник органу (підрозділу) проставляє свій підпис на довідці про ознайомлення із вжитими заходами під час здійснення перевірки інформації, викладеної у зверненні, або вчиняє резолюцію (доручення) про необхідність ужиття додаткових заходів з метою об'єктивного, всебічного та повного розгляду звернення. До звернень, які не потребують проведення перевірки, довідки не складаються. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку надає орган (підрозділ) поліції, який його отримав або до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненні питань, та підписує керівництво цього органу. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон України «Про звернення громадян» і викладенням

мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому зазначають заходи, вжиті органом чи підрозділом поліції в межах його компетенції для захисту конституційних прав громадян. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) надсилається тому громадянину, який у зверненні першим поставив підпис або місце проживання якого вказане. У тексті відповіді необхідно зазначити загальну кількість громадян, які звернулися до органу (підрозділу) поліції. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу до іншого, що входять до складу одного органу поліції, здійснюється через службу діловодства за наявності відповідного доручення керівництва органу. Якщо викладена у зверненні інформація належить до компетенції поліції не повністю, розглядається лише та частина, що стосується компетенції Національної поліції України. У цьому випадку копія звернення у строк не пізніше 5 днів з наступного дня після реєстрації спрямовується виконавцем за належністю, про що повідомляють заявника. Не розглядаються повторні звернення до одного й того самого органу від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті. За такими зверненнями виконавець складає висновок, який затверджує керівник органу.

Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції

190 Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом органу поліції, про що повідомляють особу, яка подала звернення. Не розглядаються звернення, строки розгляду яких передбачені ст. 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними¹⁷⁹. Невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які належать до компетенції органу (підрозділу) поліції, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу поліції вищого рівня, повинно ретельно аналізуватися, та у разі його неналежного розгляду мають уживатися відповідні заходи реагування. Якщо про результати розгляду звернення потрібно повідомити Адміністрацію

Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, Міністерство внутрішніх справ України, інші центральні органи виконавчої влади, орган поліції вищого рівня або якщо у зверненні порушуються важливі питання діяльності органів чи підрозділів поліції, такі звернення беруться на контроль і розглядаються в першу чергу. Звернення, на які даються проміжні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у таких зверненнях. Рішення про зняття з контролю таких звернень приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття на контроль. Результати розгляду звернення заносяться до журналу реєстрації звернень громадян, журналу обліку особистого прийому громадян або до РКК, а також до контрольної картки на звернення громадян, яка після підписання керівником структурного підрозділу подається до служби діловодства разом із копією відповіді заявнику для зняття з контролю. Реєстрація відповідей на звернення громадян здійснюється за індексами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланках відповідних органів (підрозділів) поліції. Після закінчення перевірки і фактичного виконання прийнятого рішення звернення разом із матеріалами перевірки повертають до служби діловодства органу (підрозділу) поліції. 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. В разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність оформлення документів, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийнято, підшивати до справи забороняється. Неправильно оформлені документи повертають для доопрацювання виконавцям. Документи з питань листування щодо звернень громадян у всіх органах (підрозділах) поліції централізовано зберігаються у службі діловодства підрозділів – виконавців таких звернень. Забороняються формування і зберігання справ у

виконавців. Схоронність документів з питань листування за зверненнями в органах (підрозділах) поліції забезпечують їхні керівники і посадові особи, відповідальні за організацію роботи зі зверненнями громадян. Строки зберігання документів за зверненнями визначаються Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12.04. 2012 № 578/5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17.04.2012 за № 571/20884180.

4. РОЗГЛЯД СКАРГ ГРОМАДЯН ТА ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ ПРО НИХ.

Скарга на дії чи рішення органу (підрозділу) поліції або їх посадових осіб подається в порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до законодавства України, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду. Розгляд скарг громадян на дії (бездіяльність) працівників органів (підрозділів) поліції здійснюється в порядку, передбаченому відповідальним. 180 Про затвердження Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : Наказ М-ва юстиції України від 12.04.2012 № 578/5 // БД «Законодавство України» / ВР України.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12>. Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції 192 За кожною скаргою громадян на наявність порушень чи недоліків у роботі органів (підрозділів) поліції або на дії (бездіяльність) поліцейських проводиться ретельна перевірка органом чи підрозділом поліції, до якого звернувся зі скаргою громадянин, або тим органом (підрозділом) поліції, якому доручено проведення відповідної

перевірки керівництвом Національної поліції України. За результатами перевірки виконавець складає і подає на розгляд керівнику органу (підрозділу) поліції або його заступникам рапорт (довідну записку), в якому (якій) зазначає, чи підтвердилися наведені відомості (факти) та яких заходів ужито для усунення виявлених порушень або недоліків¹⁸¹. Громадянину за наслідками розгляду скарги надають письмову відповідь. Рішення за розглядом скарги громадянина приймає керівник органу (підрозділу) поліції (або його заступник), у провадженні якого знаходиться скарга. У разі визнання скарги громадянина обґрунтованою або такою, що підлягає задоволенню, забезпечується повнота і своєчасність її розгляду, приймають рішення відповідно до законодавства України і негайно вживають заходів щодо поновлення порушених прав громадянина. Рішення вищого органу поліції за результатами розгляду скарги у разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в установленій законодавством України строк. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду тим органам (підрозділам) поліції або їх посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, які не мають повноважень для їх розгляду. У разі необхідності підпорядкованому органу (підрозділу) поліції може бути доручено проведення додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина, відповідно до законодавства України. Розгляд і вирішення скарги, поданої з порушенням зазначеного строку, можуть бути здійснені у разі поновлення органом (підрозділом) поліції чи посадовою особою, яка розглядає скаргу, строку, якщо буде визнано, що він порушений з поважних причин. У період збирання інформації, необхідної для здійснення перевірки за зверненнями, громадяни мають право: ¹⁸¹ Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України : Наказ МВС України від 15.11.2017 № 930 // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17>. Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України 193 1) знати, які

відомості про них, з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони можуть використовуватися; 2) доступу до інформації про них, заперечувати її правильність, повноту, об'єктивність тощо; 3) вимагати виправлення неточної, неповної, застарілої інформації про себе. Забороняється доступ сторонніх осіб до відомостей про іншу особу, зібраних під час перевірки звернень громадян. Зберігання інформації про громадян здійснюється з дотриманням строків, установлених нормативно-правовими актами, які розроблено відповідно до Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи», Порядку утворення та діяльності комісій з проведення експертизи цінності документів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08.08.2007 № 1004, з урахуванням положень інших нормативних актів та методичних посібників з експертизи цінності документів^{182, 183}. Необхідна кількість даних про громадян, отриманих під час перевірки за зверненням, повинна бути максимально обмеженою і може використовуватися лише з метою перевірки викладених у зверненні відомостей. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів (підрозділів) поліції, має право ознайомитися з матеріалами перевірки. Ознайомлення з матеріалами перевірки здійснюється з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних». У разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації під час розгляду заяви чи скарги виконавець повинен скласти про це мотивовану постанову. Якщо до органу (підрозділу) поліції надійшло звернення громадянина з вимогою ознайомлення (надання копії) зі скаргою (заявою), яка надійшла до органу (підрозділу) поліції стосовно нього від третіх осіб, для ознайомлення громадянину надається копія скарги (заяви) у частині, що його стосується, без розкриття персональних даних автора скарги (заяви), з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

¹⁸² Про Національний архівний фонд та архівні установи : Закон України від 24.12.1993 № 3814-XII // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3814-12>. ¹⁸³ Про проведення експертизи цінності документів : Постанова Кабінету Міністрів України від

08.08.2007 № 1004 // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1004-2007-п>. Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції 194

5. УЗАГАЛЬНЕННЯ, АНАЛІЗ ПИСЬМОВИХ І УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ.

Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, повинні систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи органів (підрозділів) поліції. Під час здійснення аналізу звернень особливу увагу необхідно звертати на усунення причин, що спричиняють повторні та колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатися органом чи підрозділом поліції на місцях. Звіт про стан розгляду звернень громадян складається відповідно до наказу керівництва Національної поліції України. Аналіз звернень громадян здійснюється за такими напрямками: 1) статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі, порівняно з показниками за аналогічний період попереднього року; 2) дані про тематику основних питань, порушених громадянами; 3) кількісні дані про структуру звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги); 4) кількість і питома вага звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України; 5) основні питання, порушені у зверненнях; 6) дотримання порядку та строків їх розгляду і вирішення порушених у них питань; 7) кількість звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, які постраждали під час аварії на Чорнобильській АЕС,

багатодітних сімей, саодиоких матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту й підтримки; 8) порядок розгляду та вирішення порушених ними питань; 9) вжиття заходів щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного й своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України 195 законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням; 10) інформація про здійснений особистий прийом громадян керівництвом органів (підрозділів) поліції та іншими посадовими особами, щодо графіків особистого прийому громадян, у тому числі поза робочим часом і за місцем проживання та роботи громадян, дотримання цих графіків; 11) інформація щодо звернень громадян, у яких йдеться про недоліки в роботі органів (підрозділів) поліції, оскарження рішень або дій їх посадових осіб. Кількість скарг на рішення або дії посадових осіб, які підтвердилися, та вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій і скасування незаконних рішень; 12) відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому; 13) виявлені факти порушень Закону України «Про звернення громадян», невирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення або звернення до органу (підрозділу) поліції вищого рівня, заходи реагування на них; 14) відомості про відшкодування органом (підрозділом) поліції моральної та матеріальної шкоди громадянам унаслідок порушення законодавства про звернення громадян; 15) заходи, вжиті органами (підрозділами) поліції, для поліпшення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому; 16) пропозиції на наступний звітний період щодо поліпшення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому. Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому використовується під час перевірок роботи підпорядкованих органів (підрозділів) поліції і є предметом розгляду на нарадах керівництва. Стан роботи зі зверненнями громадян і з питань їх

особистого прийому в органах (підрозділах) поліції перевіряється під час здійснення інспектування або контрольних та цільових перевірок. Під час перевірок усебічно вивчається організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому, викриваються недоліки і надається практична допомога в їх усуненні. Не дозволяється робити висновки про стан цієї роботи, враховуючи лише статистичні показники. Оцінка службової діяльності органів (підрозділів) поліції дається з урахуванням стану їх роботи зі зверненнями громадян та організації їх особистого прийому.

Глава 6. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції

196 Керівники органів чи підрозділів поліції здійснюють безпосередній контроль за дотриманням установленого законодавством і відповідним Порядком процедури розгляду звернень. У службі діловодства облік узятих на контроль письмових та усних звернень громадян ведеться в алфавітному порядку. На звернення, взяті на контроль, заповнюється контрольна картка у двох примірниках, один із яких надходить до контрольної картотеки, а інший разом із зверненням вручають виконавцю. При цьому в правому верхньому кутку першого аркуша звернення ставиться штамп про взяття на контроль. Працівники служби діловодства органу поліції вищого рівня на підставі контрольних карток та листування контролюють розгляд звернень, надісланих до органів (підрозділів) поліції, і про результати доповідають відповідному керівнику цього органу поліції. Під час здійснення контролю звертають увагу на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність та повноту перевірок, здійснених за зверненнями, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей авторам. Служба діловодства органу (підрозділу) поліції щотижня готує й подає виконавцям у друкованому вигляді інформацію (нагадування) про закінчення строку розгляду контрольних звернень протягом наступного тижня. У разі якщо взяті на контроль звернення не може бути вирішене в установлений строк, виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за три дні до закінчення зазначеного строку доповідає про це посадовій особі, яка

здійснює контроль, і порушує питання про продовження строку в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження строку розгляду письмово повідомляють автора звернення.