

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Сумська філія
Кафедра юридичних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Адміністративно-юрисдикційна діяльність поліції»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
262 Правоохоронна діяльність (поліцейські)

за темою – «Адміністративно-юрисдикційна діяльність поліції щодо розгляду
та вирішення звернень громадян»

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 № _7__

СХВАЛЕНО

Вченою радою Сумської філії
Протокол від 29.08.2023 № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з юридичних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 № _7__

Розглянуто на засіданні кафедри юридичних дисциплін Сумської філії
Харківського національного університету внутрішніх справ (*Протокол від
29.08.2023 № 1*)

Розробник: професор кафедри юридичних дисциплін Сумської філії
Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор
юридичних наук, доцент Ващенко Світлана Сергіївна

Рецензенти:

професор кафедри адміністративного права та процесу Харківського
національного університету внутрішніх справ, доктор юридичних наук,
професор, заслужений діяч науки і техніки Комзюк А. Т.;

План

1. Правова основа розгляду та вирішення звернень громадян.
2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян.
3. Діловодство за зверненнями громадян

Література

Нормативна:

1. Конституція України від 28.06.1996 р. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. С. 141.
2. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України від 17.03.2011 № 3166-VI. Відомості Верховної Ради УРСР. 2011. №38. Ст. 385 (із змінами).
3. Про Кабінет Міністрів України : Закон України від 27.02.2014 № 794-VII. Відомості Верховної Ради України. 2014. № 13. ст.222.
4. Про Національну поліцію : Закон України : від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. Відомості Верховної Ради України. 2015. № 63. Ст. 2075.
5. Про звернення громадян : закон України від 02.10.1996 № 393/96. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 47. Ст. 256 (зі змінами та доповненнями).
6. Про інформацію : закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 48. Ст. 650 (зі змінами та доповненнями).
7. Про доступ до публічної інформації : закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 32. ст. 314
8. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 № 8073-X. Відомості Верховної Ради Української РСР. 1984. додаток до № 51. ст.1122.
9. Про затвердження Положення про патрульну службу МВС: наказ МВС України від 02.07.2015 № 796 (Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 03.07.2015 р. за № 777/27222). URL: [http:// www.zakon1.rada.gov.ua](http://www.zakon1.rada.gov.ua)
10. 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 від 13.11.2015. 2015 р. № 88. С. 176. ст. 2964. – код акту 79337/2015.
11. Про затвердження Інструкції з оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення в органах поліції : наказ МВС України від 06.11.2015 № 1376 URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE27943.html

Основна (навчальна та наукова література):

12. Науково-практичний коментар Кодексу України про адміністративні правопорушення. [текст] / За заг. ред. С.В. Петкова. К.: «Центр учбової літератури», 2017. 544 с.

13. 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, І.Д. Казанчук, К. Ю. Мельник, О. О. Юхно та ін. ; передм. В. В. Сокурєнка]. Харків, 2016. 408 с.

14. Курс адміністративного права України / Колпаков В.К., Кузьменко О.В., Пастух І.Д., Сущенко В.Д. та ін.; НАВС. Київ: Юрінком Інтер, 2013. 869 с.

15. Адміністративно-юрисдикційна діяльність поліції : Навчальний посібник. Київ: «Центр учбової літератури». 2016. 336 с.

16. Адміністративна діяльність поліції України 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. 466 с.

17. 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.

1. Правова основа розгляду та вирішення звернень громадян.

Право на звернення виконує в демократичному суспільстві дуже важливу функцію. Для кожного громадянина воно є важливим засобом вільно висловлювати свої думки. Для органів, установ, організацій воно служить джерелом інформації про потреби, інтереси, настрої громадян, є засобом виявлення суспільної думки з тих чи інших питань.

Як правило, значне збільшення кількості обґрунтованих скарг в установі є свідченням неефективної її роботи. Тому кожна установа повинна мати за мету зменшити кількість скарг громадян, що поступають до неї. Досягти цього можна за допомогою самих звернень. З іншого боку, мала кількість звернень громадян або ж їх повна відсутність свідчать про відсутність демократичного підґрунтя для реалізації вказаного конституційного права.

Якщо право громадян на звернення є засобом усунення недоліків в роботі установ, їх посадових осіб, то правильний, системний аналіз звернень, що поступають у ці органи, дозволить виявити характер і причини недоліків у їх функціонуванні. Послідовне усунення негативних моментів у роботі дозволить скоротити скарги до таких органів у майбутньому. При цьому важливо не допустити розриву між бажанням скоротити кількість звернень громадян і правильним вибором засобів досягнення цієї мети. Наприклад, замість кваліфікованого аналізу поступаючих скарг і відповідних висновків - удосконалювати критерії їх статистичного обліку, а саме: ті скарги, які раніше враховувалися як обґрунтовані, за якимись новими критеріями розглядати як необґрунтовані.

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Інститут звернень громадян є важливим засобом забезпечення законності в діяльності суб'єктів публічної адміністрації, виступає як засіб сприяння реалізації прав громадян та їх участі в публічному управлінні, є носієм інформації, пов'язаної із забезпеченням прав і свобод людини та громадянина, загальним станом державної і громадської розбудови в усіх сферах суспільного

життя. Варто підкреслити, що ефективність, простота і прозорість механізму реєстрації, розгляду та прийняття рішення по зверненнях громадян є одним із показників рівня демократичності держави.

Право громадян на звернення до національної поліції, місцевого самоврядування, до посадових осіб та службовців цих органів є абсолютним, необмеженим та входить до найважливіших елементів адміністративно-правового статусу громадянина. Закон захищає права громадян на звернення проти "всякою і кожного" - проти невизначеного кола осіб. Не можуть бути прийняті законодавчі акти, що скасовують або зменшують це право. Кожна дієздатна людина має право звертатися до будь-якої державної або недержавної організації, до будь-якої посадової особи з важливим для неї питанням, маючи впевненість у тому, що її буде прийнято, а її звернення буде зареєстровано і своєчасно розглянуто, підсумком чого буде вмотивована відповідь про прийняте на підставах закону відповідне рішення.

Усі громадяни України рівні перед законом незалежно від походження, соціального та майнового стану, національної та релігійної належності. Рівноправність громадян забезпечується в усіх галузях економічного, політичного та культурного життя, що підтверджується відповідними положеннями національного правового масиву, у тому числі й Законом України "Про звернення громадян".

Слід відмітити, що від належної організації роботи підрозділів поліції громадської безпеки зі зверненнями громадян у значній мірі залежить якість виконання ними завдань із забезпечення прав і свобод громадян, захисту їх життя та здоров'я від протиправних посягань, забезпечення безпеки і правопорядку, попередження та розкритті злочинів.

Підкреслимо, що військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Звернення громадян, іноземців та осіб без громадянства виступають не тільки засобом захисту прав і законних інтересів особистості, підприємств, установ і організацій, а й джерелом отримання інформації про наявність фактів порушення законності; про осіб, які готуються вчинити злочини або

схильні до вчинення правопорушень; іншої інформації, використовуючи яку працівники міліції громадської безпеки планують організацію своєї роботи.

Як уже зазначалось вище, основним нормативно-правовим актом, який регламентує *порядок розгляду звернень громадян*, є Закон України "Про звернення громадян", яким визначається, що громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, *засобів масової інформації*, посадових осіб, відповідно до їх функціональних обов'язків, із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх професійної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

З метою забезпечення реалізації громадянами конституційного *права на звернення* центральні та *місцеві органи виконавчої* влади, міністерства та відомства постійно працюють над удосконаленням форм та методів роботи із зверненнями *громадян*. Так, керівники органів державної влади та органів місцевого самоврядування здійснюють докорінну перебудову роботи відповідних органів із зверненнями громадян, забезпечивши кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таким порушенням, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження; надання у встановлені законом строки письмових відповідей авторам звернень за наслідками їх розгляду.

З метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, покращення, удосконалення організації їх особистого прийому в центральному апараті МВС 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 було прийнято наказ від 26 жовтня 2004 р. № 1177 "Про затвердження Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України", в якому деталізовано висвітлено порядок роботи зі зверненнями громадян в органах внутрішніх справ, З метою систематизації, аналізу та узагальнення звернень громадян законодавець чітко визначив форми звернень громадян, до яких належать:

пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються 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 чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Принагідно зазначимо, що в законодавстві України звернення громадян класифікуються за такими критеріями:

- - залежно від кількісного складу суб'єктів звернень (ст. 40 Конституції);
- - залежно від форми звернення (ст. 40 Конституції і ст. 3 Закону України "Про звернення громадян");
- - залежно від змісту звернення (ст. 3 Закону України "Про звернення громадян").

За кількісним складом суб'єктів звернення поділяють на: а) індивідуальні та б) колективні.

На думку Х. Ярмачі та А. Аносенкова, особливу увагу треба звернути на скарги громадян щодо дій або бездіяльності працівників органів внутрішніх справ, які можуть бути оскаржені, належать дії у сфері управлінської діяльності, унаслідок яких:

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

- 2) створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- 3) незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

Ще у 1924 р. професор М Д. Загряцков визначив адміністративну скаргу як відкрите звернення зацікавленої особи до ієрархічно вищих органів адміністративної влади з метою зміни або знешкодження невірної адміністративної розпорядження або упущення з мотивів його недостатньої фактичної або юридичної обґрунтованості.

Для з'ясування юридичних властивостей і процедур розгляду та прийняття рішення по скарзі їх варто поділити на два типи: а) адміністративні, тобто ті, що розглядаються в позасудовому (адміністративному) порядку; б) судові, що розглядаються судами в процесі здійснення правосуддя.

Академік В. Б. Авер'янов зазначав, що найбільш вагоме місце серед звернень громадян посідають скарги з огляду на значну кількість відомчих правових актів, які встановлюють особливості адміністративного порядку оскарження у відповідних сферах державного управління.

Отже, адміністративна скарга - це звернення до компетентного органу однієї чи декількох фізичних осіб, організацій, підприємств або установ, які вважають, що їхні права, свободи чи законні інтереси порушені незаконними діями (бездіяльністю) державних і недержавних органів або громадян, із вимогою припинення правопорушення і притягнення правопорушника до юридичної відповідальності, поновлення порушеного права.

З великої кількості адміністративних скарг, що розглядаються різними суб'єктами, можна виокремити спеціальні адміністративні скарги, які мають ряд особливостей.

Чітким формальним критерієм розмежування загальної і спеціальної адміністративних скарг є те, що спеціальні регламентуються відповідно спеціальним нормативно-правовим актом, наприклад Кодексом України про адміністративні правопорушення, Митним кодексом України, Законом України "Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини" тощо.

Даний критерій розмежування загальної і спеціальної адміністративної скарги по суті є формальним, але за цим впливають значні матеріально-

правові розходження. Отже, провадження по спеціальних адміністративних скаргах регламентується спеціальними нормами. Відразу зазначимо, що не можна відносити до таких спеціальних норм ті, які містяться в різних *інструкціях* та інших відомчих актах, спеціально виданих з метою роз'яснення порядку провадження по адміністративних скаргах у певному відомстві, тому що вони лише деталізують *окремі моменти*, як правило, формальні, у роботі зі скаргами в конкретному відомстві, що неможливо та й недоцільно закріплювати в законі. Здається, що норми про спеціальні адміністративні скарги взагалі повинні міститися тільки в законі, оскільки вони, як правило, обмежують окремі повноваження скаржника в порівнянні з повноваженнями, закріпленими в нормах про загальні адміністративні скарги. Загальновідомо, що виняток із правил може міститися тільки в нормативно-правовому акті того ж рівня, як і саме правило.

Ураховуючи висловлене, можна зазначити, що спеціальна адміністративна скарга може бути визначена як різновид адміністративної скарги, в якій оскаржується рішення органу публічної адміністрації, громадської організації чи посадової особи, порядок провадження по якій регламентований спеціальним нормативно-правовим актом, в якому чітко визначені адресат, порядок, строки і юрисдикція суб'єкта владних повноважень щодо розгляду справи по скарзі та прийняття рішення по результатах її перевірки.

2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

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).

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 громадянинаві 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.

Звернення громадян, одержані структурним підрозділом апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС для виконання, в обов'язковому порядку обліковується 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).

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.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніш 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

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. 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.

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.

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

Додаток 1
до пункту 3.2 Положення

ЗРАЗОК

ШТАМП реєстрації звернень громадян

(назва підрозділу документального забезпечення органу внутрішніх справ)	
Звернення надійшло _____	(поштою, на ос. прийомі)
Реєстр. інд. _____	від _____.200__
Кількість аркушів:	
Осн. док. _____	Додат. _____

Штамп являє собою прямокутник розміром 70х30 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

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

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](#))

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

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

Інвентарний № _____

Зберігати __ років
Наказ МВС України
від __ . __ . __ № _____

(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.

№ з/п	Дата надходження звернення, реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, категорія автора звернення	Звідки надійшло, дата, індекс	Порушені питання		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
				короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції

В.І. Гаврилюк

, або на електронно-реєстраційних картках обліку звернень ([додаток 3](#)) персональних комп'ютерів (далі - ЕРК).

Додаток 3
до пункту 3.3 Положення

ЕЛЕКТРОННО-РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА
обліку звернення

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

В.І. Гаврилюк

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](#)),

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 № _____

Зберігати __ років
Наказ МВС України
від __ . __ . __ № _____

(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.**
- 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, установлених для його зберігання, після чого знищується у встановленому порядку.

№ 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		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
				короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції

В.І. Гаврилюк

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 № 1087 "Про внесення змін до наказу Міністерства внутрішніх справ України від 10 жовтня 2004 року № 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.

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.

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

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.

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..

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.

Повторними вважаються звернення, в яких:

- Оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.
- Повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь авторіві не надавалась.
- Повідомляється про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні.
- Звертається увага на інші недоліки, допущені при 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.

Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. При цьому в правому верхньому кутку звернення проставляється штамп для позначення повторного звернення ([додаток 5](#)),

Додаток 5
до пункту 3.5.4 Положення

ЗРАЗОК

ШТАМП
для позначення повторного звернення

ПОВТОРНО	
Попереднє звернення направлено _____	

за № _____ від _____.200__	

Штамп являє собою прямокутник розміром 50х30 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

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.

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 установленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили 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.

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.

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](#))

Додаток 6
до пункту 3.8 Положення

КОНТРОЛЬНА КАРТКА
на звернення

Начальник Департаменту
документального забезпечення
та режиму МВС України
полковник міліції

В.І. Гаврилюк

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](#)).

Додаток 7
до пункту 3.8 Положення

ЗРАЗОК

ШТАМП
на звернення, взяте на контроль

(назва підрозділу документального забезпечення органу внутрішніх справ)
Контроль
Термін виконання " ____ " _____ 200_

Штамп являє собою прямокутник розміром 60х20 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

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](#)).

Додаток 8
до пункту 3.8 Положення

ЗРАЗОК

ШТАМП

на звернення, що береться на особливий контроль



Штамп являє собою прямокутник розміром 60х10 мм, на якому вказуються слова "ОСОБЛИВИЙ КОНТРОЛЬ".

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

В.І. Гаврилюк

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.

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.

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 [№ 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. Неправильно оформлені документи повертаються для доопрацювання виконавцям.

. 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 № 578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884 (із змінами).

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 № 41, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17.09.98 за № 576/3016 (зі змінами).

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.

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

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.