



УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ

НАКАЗ

04.10.2018

м. Київ

№ 63/02-18

Про внесення змін до Порядку організації
та проведення особистого прийому заявників

Відповідно до статей 16, 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», статті 22 Закону України «Про звернення громадян», з метою здійснення моніторингу, оперативного реагування на порушення прав і свобод людини і громадянина у віддалених від міста Києва адміністративно-територіальних регіонах та реалізації громадянами права на звернення

НАКАЗУЮ:

1. Внести зміни до Порядку організації та проведення особистого прийому заявників Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, посадовими особами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та регіональними представництвами Уповноваженого (далі – Порядок), затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 28.08.2012 № 10/8-12, виклавши його у новій редакції (додається).
2. Управлінню документального забезпечення та контролю виконання (Дейнека В.В.) забезпечити ознайомлення з наказом представників Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та працівників Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Уповноважений
Верховної Ради України
з прав людини

Л. Денісова

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Уповноваженого
Верховної Ради України
з прав людини
від 04.10.2018 № 63/02-18

ПОРЯДОК

організації та проведення особистого прийому заявників Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, представниками Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та посадовими особами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
(зі змінами згідно із наказом Уповноваженого від 16.09.2019 № 89.15/19 та від 19.03.2020 №30.15/20)

1. Загальні положення

1.1. Особистий прийом громадян Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений), представниками Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – представник Уповноваженого), посадовими особами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат), регіональними представниками Уповноваженого у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України (далі – регіональний представник Уповноваженого) здійснюється відповідно до законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» та «Про звернення громадян».

1.2. Порядок визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому заявників Уповноваженим, представниками Уповноваженого, посадовими особами Секретаріату та регіональними представниками Уповноваженого.

1.3. Посадові особи, які проводять особистий прийом заявників, неухильно дотримуються та, не обмежуючись зазначеним нижче переліком, керуються: Конституцією України; законами України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян» і «Про державну службу»; актами Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України; положенням про Секретаріат; положенням про представників Уповноваженого, цим Порядком, посадовими інструкціями.

1.4. У Секретаріаті на постійній основі діє громадська приймальня Уповноваженого (далі – громадська приймальня), що розташована за адресою: м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, перший поверх.

З метою здійснення моніторингу та оперативного реагування на порушення прав і свобод людини і громадянина можуть діяти громадські приймальні в окремих адміністративно-територіальних одиницях України (далі – регіональні громадські приймальні). Регіональні громадські

приймальні розташовані за адресою робочого місця представників Уповноваженого в регіонах і регіональних представників Уповноваженого у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України. Інформація про місце розташування регіональних громадських приймалень розміщується на офіційному сайті Уповноваженого.

1.5. Організацію проведення особистого прийому заявників у громадській приймальні здійснюють працівники відповідного структурного підрозділу Секретаріату (далі – підрозділ з прийому громадян), у регіональних громадських приймальнях – представники Уповноваженого в регіонах і регіональні представники Уповноваженого в окремих адміністративно-територіальних одиницях України.

1.6. Особистий прийом заявників Уповноваженим, представниками Уповноваженого та посадовими особами Секретаріату у громадській приймальні здійснюється відповідно до графіка, який затверджується Уповноваженим.

1.7. Представники Уповноваженого, працівники Секретаріату та регіональні представники Уповноваженого зобов'язані роз'яснювати зміст норм законодавства, які визначають порядок здійснення особистого прийому Уповноваженим, а також межі його компетенції.

1.8. Інформація про порядок здійснення особистого прийому (графіки, години та адреси прийому тощо) розміщується на офіційному сайті Уповноваженого, у вестибюлі адміністративного приміщення Секретаріату та регіональних громадських приймалень.

1.9. Контроль за дотриманням вимог чинного законодавства та вимог, визначених цим Порядком, здійснюється безпосередньо Уповноваженим, керівником Секретаріату та керівниками структурних підрозділів Секретаріату, що передбачає здійснення постійного моніторингу та вжиття заходів належного контролю за дотриманням цих вимог і персональну відповідальність за їх порушення.

1.10. Під час проведення особистого прийому використовуються бланки заяв (додаток 1) та картка особистого прийому (додаток 2).

2. Організація та проведення особистого прийому заявників Уповноваженим

2.1. Кожен без обмежень і перешкод має право звернутися до Уповноваженого.

2.2. Під час звернення до Уповноваженого не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними та іншими ознаками.

2.3. Особистий прийом Уповноваженим здійснюється за попереднім записом.

2.4. Попередній запис заявників на особистий прийом до Уповноваженого здійснюється на підставі письмового звернення, поданого не

пізніше ніж за 14 днів до дня проведення прийому, у разі якщо порушене у зверненні питання залишилося не вирішеним по суті після його розгляду відповідними структурними підрозділами Секретаріату.

З метою оперативного інформування про час та дату особистого прийому заявників Уповноваженим у письмовому зверненні зазначається електронна пошта чи інші засоби зв'язку із заявником.

2.5. На підставі письмових звернень підрозділом з прийому громадян формується список заявників, що виявили бажання бути прийнятими особисто Уповноваженим.

2.6. Запрошення на особистий прийом до Уповноваженого здійснюється підрозділом з прийому громадян та згідно з порядковим номером у списку.

2.7. Структурний підрозділ Секретаріату, відповідальний за розгляд попереднього звернення заявника, який подав звернення щодо особистого прийому Уповноваженим, готує інформаційну довідку у справі.

2.8. Інформаційна довідка та всі матеріали щодо розгляду попередніх звернень подаються до підрозділу з прийому громадян.

2.9. Список заявників, запрошених на особистий прийом Уповноваженого, інформаційні довідки разом із матеріалами щодо розгляду попередніх звернень заявників передаються Уповноваженому напередодні дня особистого прийому.

2.10. Працівники підрозділу з прийому громадян вживають заходів щодо інформування заявників про дату та час особистого прийому Уповноваженим.

2.11. Працівники підрозділу з прийому громадян у день прийому здійснюють перевірку відомостей щодо заявників, запрошених на прийом до Уповноваженого, на підставі документа, що посвідчує особу.

2.12. Під час здійснення особистого прийому Уповноваженим підрозділом з прийому громадян заповнюється картка особистого прийому, до якої вносяться дані про прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання заявника, суть порушеного питання, інші відомості.

2.13. Заявнику може бути відмовлено в особистому прийомі Уповноваженим у разі повторного його звернення з того самого питання, яке вже було предметом розгляду під час особистого прийому Уповноваженим.

3. Організація та проведення особистого прийому заявників представниками Уповноваженого та посадовими особами Секретаріату

- 3.1. Представники Уповноваженого, посадові особи Секретаріату та працівники підрозділу з прийому громадян здійснюють особистий прийом заявників у громадській приймальні без проведення попереднього запису і згідно із графіком (за наявності міжнародного, внутрішнього або іноземного сертифіката, що підтверджує вакцинацію від COVID-19 (у паперовому або електронному виді, чинність якого підтверджено за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія); негативного результату тестування на COVID-19 методом ПЛР або експрес-тесту на визначення антигену коронавірусу SARS-CoV-2, яке проведене не більш як за 72 години відвідування

громадської приймальні (зміни до Наказу № 67.15/21 від 22.10.21).

3.2. У виняткових випадках (участь у засіданні суду, конференції, семінарі, моніторинговий візит) представник Уповноваженого чи керівник Секретаріату можуть доручити проведення особистого прийому заявників іншій посадовій особі Секретаріату.

3.3. Вхід осіб до громадської приймальні безперешкодний і вільний та не потребує додаткового оформлення перепустки чи запису. Працівники підрозділу з прийому громадян здійснюють перевірку відомостей щодо заявника на підставі документа, що посвідчує особу.

3.4. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому в приміщенні громадської приймальні не допускається.

3.5. Письмове звернення, подане заявником на особистому прийомі, реєструється та розглядається відповідно до законодавства.

3.6. На вимогу заявника, який подав письмове звернення на особистому прийомі у громадській приймальні, працівником підрозділу з прийому громадян у верхньому лівому куті першого аркуша копії звернення проставляється вхідний реєстраційний штамп Секретаріату із зазначенням вхідного реєстраційного номера та дати. Така копія повертається заявнику.

Під час подання заявником двох однакових примірників звернення на примірнику, який повертається заявникові, у верхньому правому куті працівником підрозділу з прийому громадян проставляється відмітка «копія».

3.7. Для забезпечення надання кваліфікованих роз'яснень, інформування заявників щодо розгляду їх попередніх звернень та ознайомлення із матеріалами звернень працівники громадської приймальні залучають працівників відповідних структурних підрозділів Секретаріату.

3.8. Працівники структурних підрозділів Секретаріату проводять прийом заявників щодня у разі виникнення такої необхідності чи за наполяганням заявника.

3.9. У ході особистого прийому представниками Уповноваженого, посадовими особами Секретаріату та працівниками підрозділу з прийому громадян у громадській приймальні ведеться журнал, до якого вносяться дані про прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання заявника, суть порушеного питання і підпис посадової особи, що проводить особистий прийом.

4. Організація та проведення особистого прийому заявників представником Уповноваженого в регіонах і регіональними представниками Уповноваженого

4.1. Проведення особистого прийому заявників представником Уповноваженого в регіонах чи регіональним представником Уповноваженого здійснюється у регіональних громадських приймальнях, розташованих за адресою їх робочого місця, за наявності міжнародного, внутрішнього або іноземного сертифіката, що підтверджує вакцинацію від COVID-19 (у паперовому або електронному виді, чинність якого підтверджено за допомогою Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія); негативного результату тестування на COVID-19 методом ПЛР або експрес-тесту на визначення антигену коронавірусу SARS-CoV-2, яке проведене не більш як за 72 години відвідування

громадської приймальні (зміни до Наказу № 67.15/21 від 22.10.21).

Представники Уповноваженого в регіонах та регіональні представники Уповноваженого можуть проводити виїзні прийоми громадян у визначених адміністративно-територіальних одиницях України.

(пункт 4.1. зі змінами згідно із наказом Уповноваженого від 16.09.2019 №89.15/19)

(пункт 4.1. зі змінами згідно із наказом Уповноваженого від 19.03.2020 №30.15/20)

(пункт 4.1. зі змінами згідно із наказом Уповноваженого від 16.12.2020 №159.15/20)

4.2. Особистий прийом громадян у регіональних громадських приймальнях представниками Уповноваженого у регіонах і регіональними представниками Уповноваженого проводиться згідно із графіком, який затверджується Уповноваженим.

Інформація про місце, день та час проведення виїзного прийому представниками Уповноваженого у регіонах та регіональними представниками Уповноваженого розміщується на офіційному сайті Уповноваженого не пізніше ніж за три дні до дати прийому.

(пункт 4.2. у редакції згідно із наказом Уповноваженого від 16.09.2019 №89.15/19)

(пункт 4.2. у редакції згідно із наказом Уповноваженого від 19.03.2020 №30.15/20)

(пункт 4.2. зі змінами згідно із наказом Уповноваженого від 16.12.2020 №159.15/20)

4.3. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому в приміщенні регіональної громадської приймальні не допускається.

4.4. На вимогу заявника реєстраційні дані на першому аркуші копії звернення, поданого заявником до регіональної громадської приймальні, проставляються рукописним способом посадовою особою, яка проводить прийом, та засвідчуються її підписом (підпис, прізвище та ініціали, дата).

4.5. Під час особистого прийому в регіональній громадській приймальні ведеться журнал, до якого вносяться дані про прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання заявника, суть порушеного питання і підпис посадової особи, що проводить особистий прийом.

4.6. Письмове звернення, подане заявником на особистому прийомі у регіональній громадській приймальні, реєструється і розглядається відповідно до законодавства.

Керівник Секретаріату

(підпис)

Л. Левшун

Примітка: необхідно стисло викласти суть порушеного питання, зазначити орган державної влади чи місцевого самоврядування, який допустив порушення прав і свобод людини і громадянина, поінформувати про вжиті заходи для захисту порушених прав і про наслідки за їх результатами.

Ураховуючи викладене, прошу:

Додатки:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

«_____» _____ 20__ рік

_____ (підпис заявника)

**СЕКРЕТАРІАТ
Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини**

**КАРТКА
особистого прийому**

_____ (посада особи, яка здійснює особистий прийом)

_____ . ____ . 20__

м. Київ

_____ Прізвище, ім'я та по батькові заявника (представника)

_____ Адреса (місце проживання) заявника, можливі засоби зворотного зв'язку, соціальний статус
_____ тел.:

_____ Стислий зміст (суть порушеного питання) звернення:

_____ Інші відомості (результати розгляду, інформація про доручення тощо)

_____ (посада особи, що заповнила картку)

_____ (підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

