



УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ

НАКАЗ

03.04.2023

м. Київ

№ 37.15/23

Про внесення змін до Порядку 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

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», статей 16, 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та удосконалення організації особистого прийому громадян у громадській приймальні та регіональних представництвах Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

НАКАЗУЮ:

1. Внести зміни до Порядку 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, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 28.08.2012 № 10/8-12, виклавши його у новій редакції (додається).

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 04.10.2018 № 63/02-18 «Про внесення змін до Порядку організації та проведення особистого прийому заявників».

3. Департаменту документального забезпечення та роботи зі зверненнями (Чубара О.С.) забезпечити ознайомлення з наказом представників

Уповноваженого та працівників Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Уповноважений



Дмитро ЛУБІНЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Уповноваженого
Верховної Ради**

України з прав людини

03.04.2023 № 37.15/23

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**

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 – представники Уповноваженого), посадовими особами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – посадові особи Секретаріату) 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.

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», «Про державну службу», актами Президента України, Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, положенням про Секретаріат, положенням про представників Уповноваженого, положенням про регіональні представництва 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 у відповідних регіонах (далі – регіональні громадські приймальні). Регіональні громадські приймальні розташовані за адресою робочого місця регіонального представництва Уповноваженого у відповідних регіонах. Інформація про місце розташування регіональних громадських приймалень розміщується на офіційному вебпорталі Уповноваженого.

1.5. Організацію проведення особистого прийому заявників у громадській приймальні покладено на працівників визначеного структурного підрозділу Секретаріату (далі – підрозділ з прийому громадян), у регіональних громадських приймальнях – на регіональні представництва Уповноваженого у відповідних регіонах.

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 та працівники Секретаріату 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 вебпорталі Уповноваженого, у холі адміністративного приміщення Секретаріату та регіональних громадських приймальнях.

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. Вхід громадян до громадської приймальні, розташованої за адресою м. Київ, вул. Інститутська, буд. 21/8, здійснюється через пост охорони.

1.11. Громадяни повинні пред'явити військовослужбовцю Національної гвардії України документи, що посвідчують їхню особу.

1.12. Громадянин та його особисті речі підлягають перевірці та огляду технічними засобами на посту охорони.

1.13. До громадських приймалень не допускаються особи:
які вчиняють дії, що посягають на громадський порядок;
з явними ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння;
з вогнепальною чи холодною зброєю, боєприпасами всіх видів і зразків, пристроями для відстрілу патронів, споряджених гумовими чи аналогічними за своїми властивостями металевими снарядами не смертельної дії, а також спеціальними засобами, зарядженими речовинами сльозогінної чи дратівної дії;
з вибуховими, отруйними, радіоактивними речовинами, засобами підризу, навчальними або імітаційними боєприпасами, легкозаймистими рідинами чи займистими твердими речовинами, піротехнічними засобами, іншими спеціальними засобами, тваринами;

з валізами, господарськими сумками, пакетами великих розмірів (понад 60х40х20 сантиметрів);

з плакатами, лозунгами, гучномовцями, іншими предметами, які можуть бути використані для створення перешкод у здійсненні особистого прийому.

1.14. Для забезпечення прозорості та дотримання заходів безпеки у громадській приймальні може здійснюватися відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому громадян з обов'язковим інформуванням про це громадян шляхом розміщення відповідної інформації у доступному для вільного огляду місці.

1.15. Під час проведення особистого прийому разом з громадянином може бути присутній його представник, повноваження якого оформлені у встановленому законом порядку, та особи, які перебувають з ним у родинних стосунках і мають документи, що посвідчують особу.

1.16. Особистий прийом припиняється у разі, якщо громадянин на особистому прийомі:

вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їх посадових осіб, зокрема Уповноваженого, представників Уповноваженого та посадових осіб Секретаріату;

закликає до ліквідації незалежності України, зміни конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;

вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння;

вчиняє дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок;

зловживає правом на особистий прийом шляхом умисного затягування часу та обговорення питань, що не є предметом звернення до Уповноваженого, представників Уповноваженого та посадових осіб Секретаріату.

1.17. За наявності вказаних вище підстав посадова особа, яка проводить особистий прийом, пропонує громадянину вийти з громадської приймальні та повторно записатися на особистий прийом після усунення ним обставин, що мали наслідком припинення особистого прийому.

1.18. З метою забезпечення дотримання громадянином вимог перебування посадова особа, яка проводить особистий прийом, за необхідності може звернутися до військовослужбовця Національної гвардії України, який вживає необхідних заходів для відновлення порядку.

1.19. У разі якщо дії громадянина містять ознаки адміністративного чи кримінального правопорушення, військовослужбовець Національної гвардії України повідомляє про це відповідний підрозділ Національної поліції України. Підстава припинення особистого прийому громадянина зазначається у картці особистого прийому. Подальший прийом такого громадянина у цей день не проводиться.

1.20. 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 за 14 днів до дня проведення прийому у разі, якщо порушене у зверненні питання залишилося не вирішеним по суті після його розгляду відповідним структурним підрозділом Секретаріату.

З метою оперативного інформування про час та дату особистого прийому 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 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.

3.2. У виняткових випадках (участь у засіданні суду, конференції, семінарі, моніторинговий візит) представник Уповноваженого або 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 громадській приймальні не допускається.

3.5. Особистий прийом громадян здійснюється в порядку черговості.

3.6. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

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

3.8. Не допускається вхід до приміщення громадської приймальні осіб, які перебувають у стані сп'яніння (алкогольного чи наркотичного), зовнішній вигляд або спосіб поведінки яких у будь-який спосіб ображають людську гідність і громадську мораль та порушують громадський порядок.

3.9. Надаючи персональні дані в письмових зверненнях або під час особистого прийому, громадяни тим самим дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Працівники громадської приймальні несуть персональну відповідальність за розголошення конфіденційної інформації про громадян, яка стала відома їм під час прийому.

3.10. У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи.

Якщо громадянин прибув на прийом з представником, посадова особа, яка проводить особистий прийом, зобов'язана перевірити документи на представництво інтересів заявника. Відсутність документів на підтвердження

повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

3.11. 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 штамп Секретаріату із зазначенням вхідного реєстраційного номера та дати. Така копія повертається заявнику.

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

3.13. Під час прийому працівником громадської приймальні або іншою особою, що веде прийом, може бути здійснений аналіз письмових документів і матеріалів, наданих відвідувачем, роз'яснені недоліки та помилки, допущені при їх підготовці, надані рекомендації щодо їх усунення.

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

3.15. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Уповноваженого, посадова особа, яка проводить особистий прийом, роз'яснює, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і за можливості сприяє цьому (уточнює адресу, контактні номери телефонів тощо).

3.16. 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 представниками Уповноваженого у відповідних регіонах

4.1. Проведення особистого прийому заявників представниками Уповноваженого у відповідних регіонах здійснюється у регіональних громадських приймальнях, розташованих за адресою їх робочого місця та регіонального представництва Уповноваженого.

4.2. Особистий прийом заявників представники Уповноваженого у відповідному регіоні проводять відповідно до графіка проведення особистого прийому заявників Уповноваженим, представниками Уповноваженого, Керівником Секретаріату, посадовими особами Секретаріату та громадською приймальнею, затвердженого наказом Уповноваженого. День особистого прийому у регіональній громадській приймальні може бути перенесено на інший день.

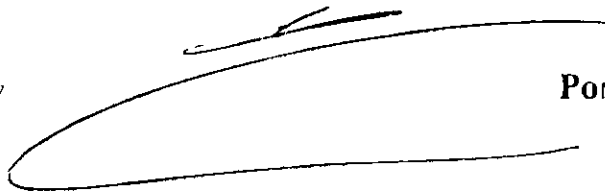
4.3. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому в приміщенні регіональної громадської приймальні не допускається.

4.4. На вимогу заявника реєстраційні дані на першому аркуші копії звернення, поданого заявником до регіональної громадської приймальні, просяються рукописним способом посадовою особою, яка проводить прийом, та засвідчує 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



Роман РОМАНЮК

Враховуючи викладене, на підставі законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян» та Положення про Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини,

ПРОШУ:

Додатки:
(додаються у разі необхідності)

« _____ » _____ 20 _____ рік

(підпис заявника)

Додаток 2
до Порядку 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 (пункт 1.20.)

КАРТКА

особистого прийому заявника

__ . __ . 20__

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

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

Перелік порушених прав і свобод людини та громадянина, дата вчинення (виявлення) порушень, визначення органу влади або посадової особи, причетних до вчинення порушень:

Зміст (суть) звернення:

(посада особи, що заповнила картку)

(підпис)

(прізвище, ініціали)



**УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ
З ПРАВ ЛЮДИНИ**

НАКАЗ

05.05.2023

м. Київ

№ 45.15/23

Про внесення змін до Порядку 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

Відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», статей 16, 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та удосконалення організації особистого прийому громадян у громадській приймальні та регіональних представництвах Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

НАКАЗУЮ:

1. Внести до Порядку 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, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 03.04.2023 № 37.15/23, зміни, що додаються.
2. Департаменту документального забезпечення та роботи зі зверненнями (Чубара О.С.) забезпечити ознайомлення з наказом представників Уповноваженого та працівників Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Уповноважений

Дмитро ЛУБІНЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Уповноваженого
Верховної Ради
України з прав людини

05.05.2023 № 45.15/23

ЗМІНИ,

що вносяться до Порядку 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

У розділі 3:

1) пункт 3.1. викласти в такій редакції:

«Посадові особи Секретаріату та працівники підрозділу з прийому громадян здійснюють особистий прийом заявників у громадській приймальні без проведення попереднього запису».

2) доповнити розділ після пункту 3.1. новими пунктами такого змісту:

«3.2. Особистий прийом представниками Уповноваженого здійснюється за попереднім записом відповідно до встановленого графіку, за наявності обґрунтованих підстав у зверненні, якщо питання залишилось не вирішеним після його розгляду відповідними структурними підрозділами Секретаріату.

3.3. На особистий прийом до представників Уповноваженого можуть бути записані лише ті громадяни, звернення яких розглядалися на особистому прийомі посадових осіб Секретаріату.

3.4. Попередній запис заявників на особистий прийом до представників Уповноваженого здійснюється не пізніше, ніж за 3 робочих дні до дня проведення прийому.

3.5. Підрозділом з прийому громадян формується список заявників, що виявили бажання бути прийнятими представниками Уповноваженого. Запрошення на особистий прийом до представників Уповноваженого здійснюється підрозділом з прийому громадян та згідно з порядковим номером у списку.

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

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

3.8. Список заявників, запрошених на особистий прийом до представників Уповноваженого, інформаційні довідки разом із матеріалами щодо розгляду попередніх звернень заявників передаються представникам Уповноваженого не пізніше, ніж за 2 робочі дні до дня проведення прийому.

3.9. Працівники підрозділу з прийому громадян вживають заходів щодо інформування заявників про дату та час особистого прийому представниками Уповноваженого».

У зв'язку з цим пункти 3.2. – 3.9. вважати відповідно пунктами 3.10. – 3.24.
