



**УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ
З ПРАВ ЛЮДИНИ**

НАКАЗ

17.05.2019

м. Київ

№ 46.15/19

Про затвердження
Порядку роботи зі зверненнями

Відповідно до статей 16, 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», з метою організації належної роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (додається).
2. Визнати такими, що втратили чинність:
 - наказ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями» від 28.08.2012 № 12/02-12;
 - наказ Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини «Про затвердження Інструкції з ведення діловодства у регіональних представництвах Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та регіональними координаторами по зв'язках із громадськістю» від 04.04.2013 № 17/02-13.
3. Управлінню документального забезпечення та контролю виконання забезпечити ознайомлення представників Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та працівників Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з цим наказом.
4. Відділу інформаційної політики та комунікацій забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.
5. 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 17.05.2019 № 46.15/19

ПОРЯДОК**роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради
України з прав людини**

*(зі змінами згідно із наказами Уповноваженого від 11.09.2019 №86.15/19, від 14.05.2020 №
59.15/20 та від 25.06.2020 № 84.15/20)*

Загальні положення

1. Порядок роботи зі зверненнями громадян України, іноземців, осіб без громадянства, які перебувають на території України чи їх представників, народних депутатів України, зверненнями представників юридичних осіб із відомостями про порушення прав і свобод людини і громадянина (далі – звернення) у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат), у тому числі представниками Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, працівниками Секретаріату (регіональними представниками Уповноваженого) у визначених Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений) окремих адміністративно-територіальних одиницях України ведеться окремо від інших видів діловодства та відповідно до Конституції України, законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про громадські об'єднання», Положення про Секретаріат, положень про структурні підрозділи, номенклатури справ, інших нормативних актів.

2. Згідно зі статтею 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» звернення подаються Уповноваженому у письмовій формі протягом року після виявлення порушення прав і свобод людини і громадянина. За наявності виняткових обставин цей строк може бути подовжений Уповноваженим, але не більше ніж до двох років.

Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення тощо.

3. Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, мають таке саме право на подання звернення Уповноваженому як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

4. Порядок відкриття та здійснення провадження у справах про порушення прав і свобод людини і громадянина затверджується Уповноваженим.

5. Порядок проведення особистого прийому громадян затверджується Уповноваженим.

6. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями несуть керівники структурних підрозділів Секретаріату.

7. Доступ до матеріалів звернень, які знаходяться у системі електронного документообігу (далі – СЕД), мають працівники, яким доручено розгляд звернення відповідно до резолюцій Уповноваженого, представників Уповноваженого, Керівника Секретаріату, інших посадових осіб Секретаріату та працівники зі спеціально визначеними статусами у СЕД (реєстратор, контролер).

Доступ до матеріалів звернень іншим працівникам Секретаріату може надаватися за погодженням із заступником Керівника Секретаріату. Для отримання доступу до матеріалів звернень в установленому порядку готується службова записка.

Приймання та реєстрація звернень

8. Звернення, що надійшли до Секретаріату, централізовано приймаються і реєструються структурним підрозділом Секретаріату, який відповідає за реєстрацію звернень.

9. Звернення, що надійшли на адресу робочого місця представників Уповноваженого, працівників Секретаріату (регіональних представників Уповноваженого) у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України приймаються, опрацьовуються і реєструються в СЕД.

До впровадження СЕД у структурних підрозділах Секретаріату у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України для реєстрації письмових звернень і листування щодо них використовується журнальна форма (додатки 3 – 5).

(Пункт 9. зі змінами згідно із наказом Уповноваженого від 11.09.2019 №86.15/19)

10. Письмові звернення надсилаються поштою, передаються через внутрішню скриньку для кореспонденції, подаються під час особистого прийому особою особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмові звернення також можуть бути надіслані з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронні звернення). Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

11. Електронні звернення надсилаються на електронну адресу hotline@ombudsman.gov.ua та підлягають реєстрації в установленому порядку. У відповідь на електронне звернення, яке не містить відомостей про місце проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, надсилається роз'яснення про порядок звернення до Уповноваженого та порядок оформлення електронного звернення (додаток 1). Таке звернення долучається до справи без розгляду.

Письмові звернення, надіслані англійською мовою, підлягають перекладу у структурному підрозділі Секретаріату, який забезпечує переклад. Після перекладу звернення реєструються в СЕД.

12. Усні звернення подаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та викладаються громадянином на особистому прийомі або по телефону гарячої лінії. На усні звернення даються усні роз'яснення у разі якщо заявник не вимагає письмової відповіді.

У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування із заявником.

13. Внутрішня скринька для кореспонденції розміщується у приміщенні Секретаріату у доступному для громадян місці. Кореспонденція із внутрішньої скриньки вилучається двічі на день: о 12.00 та о 17.00.

14. Звернення народного депутата (депутатів) України (депутатське звернення) з відомостями про порушення прав і свобод людини (групи людей) повинно бути надруковане (рукописне) на відповідному бланку, викладено суть порушеного питання та підписане народним депутатом України (народними депутатами України).

Колективні звернення народних депутатів України реєструються в СЕД шляхом внесення інформації про першого народного депутата України, який його підписав. Інформація (прізвище та ініціали) про інших народних депутатів України та інформація про особу, в інтересах якої вони звертаються (за наявності), вноситься до додаткового поля електронної системи обліку звернень.

Звернення, які надійшли від керівництва Верховної Ради України, керівництва чи членів комітетів і депутатських фракцій у Верховній Раді України з відомостями про порушення прав і свобод людини і громадянина, підлягають реєстрації та розгляду як звернення народного депутата України.

Звернення народного депутата України, яке надіслано державними органами для розгляду за належністю до Уповноваженого, реєструється та розглядається як звернення народного депутата України.

Депутатський запит народного депутата (групи депутатів) України, комітету Верховної Ради України повинен бути оформлений на бланку народного депутата України чи комітету Верховної Ради України, мати вихідний

номер, дату, підпис депутата чи посадової особи комітету та направлений у порядку, визначеному статтею 15 Закону України «Про статус народного депутата України».

Кореспонденція, що надійшла від керівництва Верховної Ради України, народного депутата України, посадових осіб комітету чи депутатських фракцій Верховної Ради України, яка не містить відомостей про порушення прав і свобод людини (групи людей), реєструється та розглядається як службовий лист.

Звернення народного депутата України попереднього (не діючого) скликання реєструється в СЕД як звернення громадянина.

Звернення народного депутата України, яке надійшло до представників Уповноваженого в регіонах, працівників Секретаріату (регіональних представників Уповноваженого) у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України, підлягає реєстрації в СЕД та не пізніше наступного робочого дня в паперовому виді направляється до Секретаріату.

Звернення громадянина, надіслане народним депутатом України, комітетом чи депутатською фракцією (групою) у Верховній Раді України для розгляду за належністю, реєструються в СЕД як звернення громадянина та розглядається у терміни, визначені Законом України «Про звернення громадян». Про результати розгляду повідомляється народного депутата України та громадянина.

15. Звернення представника юридичної особи (державного органу, міжнародної організації, омбудсмена іншої країни, політичної партії, установи, організації, підприємства тощо), яке містить відомості про порушення прав і свобод людини (групи людей), повинно бути оформлено відповідно до вимог нормативно-правових документів та мати обов'язковий перелік реквізитів: бланк установи, вихідний номер і дату, викладено суть порушеного питання, підписано посадовою особою (із зазначенням посади, прізвища, ім'я та по батькові, підпису). Якщо звернення надруковано не на бланку, у верхньому лівому куті ставиться штамп установи.

Колективні звернення юридичних осіб можуть бути оформлені не на бланку та реєструються в СЕД шляхом внесення інформації про організацію, яка зазначена в реквізиті «підпис» першою. До додаткового поля заноситься інформація про інші організації, які підписали звернення.

У разі надходження звернення юридичної особи, оформленого не на бланку і без зазначення назви організації, воно підлягає реєстрації як звернення громадянина.

Кореспонденція, яка надійшла від юридичної особи та не містить відомостей про порушення прав і свобод людини, реєструється та розглядається як службовий лист.

16. Звернення громадянина повинно бути оформлене відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», у якому має бути зазначено

прізвище, ім'я, по батькові, адресу місця проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

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

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати, у тому числі й електронне.

17. У разі необхідності здійснення перевірки відомостей про порушення прав і свобод людини, отриманих із засобів масової інформації або інших джерел, керівником структурного підрозділу, до компетенції якого відноситься порушене питання, готується службова записка, яка погоджується із представником Уповноваженого та передається до структурного підрозділу Секретаріату, що відповідає за реєстрацію звернень, для обліку в СЕД - як звернення з власної ініціативи.

18. Електронні звернення підлягають оформленню і розгляду у порядку, встановленому для письмових звернень.

19. Усі звернення (окрім листів з позначкою «Особисто») передаються у день їх надходження для централізованої реєстрації і попереднього розгляду шляхом внесення інформації до реєстраційної картки СЕД.

Листи (пакети, бандеролі) з позначкою «Особисто» передаються адресатам нерозкритими. У разі якщо ці листи виявляться зверненнями їх передають для реєстрації в СЕД та попереднього розгляду.

20. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями у паперовому виді.

21. Письмові звернення, подані на особистому прийомі, реєструються у СЕД. На письмових зверненнях, прийнятих на особистому прийомі, ставиться штамп із написом «особистий прийом», а в реєстраційній картці СЕД зазначається прізвище працівника, який здійснював особистий прийом заявника.

22. Звернення громадян, народних депутатів України та керівників (представників) юридичних осіб, що містять відомості про порушення прав і свобод людини і громадянина, реєструються в СЕД залежно від суб'єкта звернення.

Під час реєстрації звернень працівник, відповідальний за реєстрацію звернень (реєстратор), завантажує до СЕД образ звернення у форматі *.pdf тощо.

23. Вхідний реєстраційний індекс звернення (штрих-код) зазначається на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

На вимогу заявника, який подав письмове звернення на особистому прийомі у громадській приймальні Секретаріату, у верхньому лівому куті першого аркуша копії звернення проставляється вхідний реєстраційний штамп (штрих-код) Секретаріату із зазначенням вхідного реєстраційного номера та дати. Така копія повертається заявнику.

При поданні заявником двох однакових примірників звернення на примірнику, який повертається заявникові, у верхньому правому куті працівником, який здійснює особистий прийом, проставляється відмітка «другий примірник».

24. Реєстраційний індекс звернення народного депутата України складається з порядкового номера в межах журналу, коду журналу, останніх цифр року та літер "НД". Наприклад: 401.5/19/НД

Реєстраційний індекс звернення громадянина та звернення з власної ініціативи складається з першої літери прізвища заявника, порядкового номера в межах журналу, останніх цифр року. Наприклад: Д - 401.3/19.

Реєстраційний індекс звернення юридичної особи складається з початкової літери заявника, порядкового номера в межах журналу, коду журналу, останніх цифр року.

Наприклад: К/401.7/19.

Реєстраційний індекс колективного звернення складається з літер «КО», порядкового номера в межах журналу, коду журналу, останніх цифр року.

Наприклад: КО-401.7/19.

Реєстраційний індекс анонімного звернення складається з літер «АН», порядкового номера в межах журналу, коду журналу, останніх цифр року.

Наприклад: АН-401.7/19.

За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений (змінений) іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень.

25. У разі надходження повторного звернення йому надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідному полі реєстраційної картки СЕД зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення.

Повторними вважаються звернення, у яких:

оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло Уповноваженому;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь громадянину не надавалась;

не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

звернуто увагу на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні;

звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення, що надійшло від одного й того суб'єкта звернення, але з інших питань, не є повторним.

26. Звернення з одного і того самого питання, що були надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Секретаріату (дублетні), обліковуються

за реєстраційним індексом першого звернення.

Розгляд звернень

27. Звернення, що надходять до Секретаріату, передаються на розгляд Уповноваженому. Звернення, що вимагають термінового розгляду, передаються Уповноваженому негайно.

28. Звернення, що надходять на адресу робочого місця представників Уповноваженого у регіонах і працівників Секретаріату (регіональних представників Уповноваженого) у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України, попередньо розглядаються представниками Уповноваженого в регіонах. Звернення, отримані представниками Уповноваженого в регіонах і регіональними представниками Уповноваженого, що потребують попереднього розгляду Уповноваженим, передаються на розгляд Уповноваженому.

У разі відсутності Уповноваженого звернення передаються на розгляд Керівнику Секретаріату або особі, яка виконує його обов'язки.

29. Усні звернення розглядаються Уповноваженим, представниками Уповноваженого, працівниками Секретаріату (регіональними представниками Уповноваженого) у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України, регіональними координаторами під час здійснення особистого прийому чи телефонної розмови шляхом надання усних роз'яснень і внесення інформації до реєстраційної картки СЕД.

30. Звернення, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому розгляду відповідальним структурним підрозділом Секретаріату та представниками Уповноваженого у регіонах, якщо звернення надійшло у регіон. У разі відсутності додатків, зазначених у зверненні або окремих аркушів, складається акт невідповідності документів у двох примірниках, один із яких долучається до звернення, а другий зберігається у структурному підрозділі, який здійснює реєстрацію звернень у СЕД.

31. Звернення, адресовані іншим адресатам, які надійшли на адресу Уповноваженого, надсилаються за належністю без контролю за його розглядом.

32. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні не належать до компетенції Уповноваженого, звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

33. Класифікація звернень здійснюється відповідно до затвердженого класифікатора звернень.

34. Після попереднього розгляду та внесення резолюції до СЕД Уповноваженим, Керівником Секретаріату чи представником Уповноваженого в регіоні звернення в паперовому виді передається до структурного підрозділу, який є головним виконавцем.

Якщо після попереднього розгляду в реєстраційній картці чи дорученні зазначено декілька посадових осіб (виконавців) головним виконавцем є особа, зазначена першою. Для забезпечення належного розгляду звернення їй надається право скликати наради, отримувати пропозиції і координувати роботу інших посадових осіб (виконавців).

Співвиконавці подають власні пропозиції головному виконавцю не пізніше десяти днів, а для звернень і запитів народних депутатів України – не пізніше трьох днів до закінчення терміну розгляду звернення, запиту.

У разі підготовки спільних проектів актів реагування чи листів, які готуються за результатами розгляду звернення, вони підлягають погодженню (візуванню) всіма посадовими особами, що подавали пропозиції до цих проектів.

35. За результатами розгляду:

- відкривається провадження у справі про порушення прав і свобод людини і громадянина;
- здійснюється перевірка відомостей про порушення прав і свобод людини і громадянина;
- проводиться моніторинговий візит (виїзна робота) щодо дотримання прав і свобод людини і громадянина;
- роз'яснюються заходи, що їх має вжити особа, яка подала звернення;
- звернення направляються за належністю до органу, до повноважень якого належить розгляд справи, та здійснюється контроль за його розглядом;
- відмовляється у розгляді звернення.

(пункт 35 у редакції згідно із наказом Уповноваженого від 14.05.2020 № 59.15/20)

36. За результатами розгляду звернення виконавець (головний виконавець) у справі готує проект письмової відповіді, яку підписує Уповноважений або в межах своїх функціональних обов'язків представник Уповноваженого, Керівник Секретаріату, керівник структурного підрозділу чи інша посадова особа.

37. Під час вивчення матеріалів звернення виконавець (головний виконавець) у справі готує пропозиції, проекти листів, які погоджує та підписує в межах своїх функціональних обов'язків представник Уповноваженого, Керівник Секретаріату, керівник структурного підрозділу чи інша посадова особа, якщо інше не зазначено в дорученні. Після надходження відповідей виконавець (головний виконавець) вносить пропозиції щодо прийняття рішення у справі.

Направляти звернення до органу для розгляду ним звернення по суті, на який скаржиться заявник, забороняється.

38. Якщо під час вивчення матеріалів звернення прийнято рішення відмовити заявнику у його розгляді, виконавець у справі готує проект листа-відповіді заявнику та подає пропозиції на підпис Уповноваженому, представникам Уповноваженого, керівнику Секретаріату чи іншій визначеній Уповноваженим особі.

У разі відмови у розгляді з підстав невідповідності вимогам законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» та «Про звернення громадян» відповідь підписує керівник структурного підрозділу, відповідального за реєстрацію та попередній розгляд звернень.

39. Оригінали звернень, за якими відкрито провадження та здійснюється перевірка, залишаються у справах Секретаріату, а до інших організацій, установ, підприємств надсилаються копії.

40. Звернення громадян України, іноземців, осіб без громадянства, які перебувають на території України чи їх представників, громадських об'єднань розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» протягом місяця від дня реєстрації в СЕД, якщо інше не вказано в дорученні. У разі потреби, термін може бути подовжений до 45 днів. Для цього відповідальним виконавцем готується та погоджується в установленому порядку службова записка на ім'я посадової особи, яка дала доручення (з обов'язковим інформуванням відповідального за контроль структурного підрозділу). Звернення, які не вимагають додаткового вивчення та перевірки викладених фактів, розглядаються протягом 15 днів.

Звернення народного депутата (депутатів) України, комітету Верховної Ради України та представників депутатських фракцій у Верховній Раді України розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Про прийняте рішення народного депутата (депутатів) України повідомляють письмово протягом 10 днів з дня реєстрації.

Інформація про результати розгляду депутатського запиту надається письмово Голові Верховної Ради України та авторам депутатського запиту протягом 15 днів з дня реєстрації.

У разі необхідності термін розгляду депутатського звернення та депутатського запиту може бути подовжено до 30 днів, про що письмово повідомляється автора.

Звернення представників юридичних осіб розглядаються протягом місяця від дня реєстрації у СЕД, якщо інше не зазначено у дорученні.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень покладається на представників Уповноваженого, керівників структурних підрозділів і підрозділ Секретаріату, який здійснює контроль за дотриманням термінів виконання документів.

41. На всі звернення, які підлягають розгляду, надаються письмові відповіді.

42. Звернення, щодо яких відкрито провадження чи здійснюється перевірка, з контролю не знімаються. Про прийняття звернення до розгляду письмово повідомляється заявника.

Звернення, щодо яких відкрито провадження та здійснюється перевірка, розглядаються з урахуванням вимог і термінів, визначених Законом України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» і розпорядчими

документами Уповноваженого.

Після завершення здійснення провадження та перевірки виконавець готує пропозиції у справі, які погоджує з керівником структурного підрозділу або посадовою особою, яка дала доручення.

Про прийняте за результатами відкритого провадження чи здійснення перевірки щодо звернення рішення письмово повідомляється заявника.

43. Акти реагування Уповноваженого, листи до органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, організацій, підприємств, відповіді на звернення підлягають реєстрації у відповідному журналі вихідних документів СЕД. При створенні вихідного документа в реєстраційній картці СЕД відповідальним виконавцем встановлюються зв'язки зі зверненнями та іншими документами щодо розгляду звернення.

Проекти листів за зверненнями до Президента України, Голови Верховної Ради України та його заступників, Прем'єр-міністра України, віце-прем'єр-міністрів України, голови комітету Верховної Ради України, народних депутатів України, міністрів, керівників інших центральних органів державної влади, послів, керівників міжнародних організацій, омбудсманів інших країн готуються за підписом Уповноваженого. У разі відсутності Уповноваженого Керівник Секретаріату має право підпису листів зазначеним суб'єктам.

Право підпису документів також може встановлюватися Положенням про відповідний структурний підрозділ Секретаріату (розділ Права керівника) та посадовими інструкціями.

44. Індекс письмової відповіді складається з порядкового номера, коду журналу, вхідного реєстраційного номера звернення, індексу структурного підрозділу.

Наприклад:

№ 4115.4/Б-3678.3/19/19.4, де 4115 порядковий номер у межах журналу, 4 – індекс журналу вихідної кореспонденції, Б-3678.3/19 – вхідний реєстраційний індекс звернення (Б – перша літера прізвища автора звернення, 3678 – вхідний порядковий номер звернення, 3 – індекс журналу, 19 – рік), 19.4 – структурний підрозділ - виконавець.

45. Реєстрація вихідних документів у Секретаріаті за зверненнями здійснюється у СЕД працівниками, відповідальними за ведення діловодства у самостійних структурних підрозділах.

46. Акти реагування та листи щодо звернень, повинні мати відмітку про безпосереднього виконавця.

Наприклад:

Дейнека В.В.

253-40-58

47. Реєстрація вхідних документів (відповідей на листи-запити, листи-звернення тощо) щодо звернень здійснюється шляхом внесення даних про документ до реєстраційної картки СЕД. До реєстраційної картки СЕД додаються

реєстраційні картки вихідного документа і звернення.

Реєстраційний індекс вхідного документа щодо звернень складається з реєстраційного номеру вихідного листа, вхідного порядкового номера в межах журналу, коду журналу.

Наприклад:

№ 4115.4/Б-3678.3/19/19.4/1313.9, де № 4115.4/Б-3678.3/19/19.4 - реєстраційний індекс вихідного листа, 1313 – вхідний порядковий номер у межах журналу, 9 – індекс журналу).

Узагальнення, моніторинг і контроль за розглядом звернень

48. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень покладається на структурний підрозділ Секретаріату, до основних завдань якого належить питання контролю виконання документів (далі – контролюючий підрозділ). Контролюючий підрозділ постійно здійснює моніторинг і контроль за термінами розгляду звернень. Моніторинг і контроль за виконанням звернень здійснюється за допомогою СЕД.

Моніторинги стану розгляду звернень періодично надсилаються керівникам структурних підрозділів до відома та для проведення відповідної роботи.

Під час здійснення контролю звертається увага на дотримання строків і повноту розгляду звернень, своєчасність направлення відповіді авторам звернення.

49. Керівники структурних підрозділів у межах компетенції здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановлених законодавством термінів розгляду звернень.

(Розділ «Отримання та розгляд повідомлень про порушення працівниками Секретаріату вимог Закону України «Про запобігання корупції» (пункти 50-63)» втратив чинність на підставі наказу Уповноваженого від 25.06.2020 № 84.15/20)

Формування та зберігання справ

64. Матеріали у паперовому виді після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду мають бути повернуті посадовим особам, які ведуть діловодство, для централізованого формування справ у структурних підрозділах Секретаріату.

Матеріали звернень в електронному виді зберігаються в СЕД. За потреби матеріали звернень, які зберігаються в електронному виді, можуть роздруковуватись і долучатись до матеріалів у паперовому виді.

Формування і зберігання справ у паперовому виді у виконавців

забороняється.

65. Матеріали звернень у паперовому виді розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення становить у справі самостійну групу.

Матеріали звернень у паперовому виді, за якими відкрито провадження, вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 2).

У разі одержання повторного звернення або додаткових матеріалів їх долучають до даної групи документів.

66. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

67. Нерозглянуті звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

68. Відповідальність за зберігання документів за зверненнями у паперовому виді покладається на представників Уповноваженого, керівників структурних підрозділів.

69. Звернення та матеріали до них зберігаються у Секретаріаті протягом п'яти років після завершення розгляду та прийняття рішення у справі.

В окремих випадках постійно діюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення строку зберігання або про постійне зберігання найбільш цінних звернень. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за зверненнями, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню Уповноваженим.

70. Справи за зверненнями, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архіву через рік після завершення діловодства за ними.

71. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архіву за рішенням керівництва Секретаріату. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за зверненнями підлягають знищенню у встановленому порядку.

Керівник Секретаріату

Л.В. Левшун

Порядок подання звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

I. Звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини подаються у письмовій формі.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» у письмовому зверненні має бути зазначено:

1. Прізвище, ім'я та по батькові.
2. Місце проживання заявника.
3. Суть порушеного питання:
 - найменування органу державної влади, місцевого самоврядування чи посадової особи, які порушили права;
 - у чому полягає порушення прав;
 - яких заходів вжито для поновлення прав; до яких органів чи посадових осіб зверталися *(додати копії їхніх відповідей та інші документи, необхідні для розгляду звернення)*;
 - чи зверталися за захистом порушених прав до суду?
4. Суть Вашого прохання, звернення.
5. Дату та власноручний підпис.

6. При поданні звернення в інтересах третіх осіб потрібно надавати копії документів, що посвідчують повноваження на представництво їхніх інтересів.

II. Письмові звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надсилаються за адресою: вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008.

Письмове звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини також можна надсилати на електронну пошту: hotline@ombudsman.gov.ua

Звертаємо увагу, що електронне звернення необхідно оформляти згідно з вимогами до оформлення письмового звернення.

III. Письмове звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини може бути прийнято під час особистого прийому у громадській приймальні Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

ФОРМА

обкладинки для матеріалів справи постійного та тривалого зберігання за
зверненнями

СЕКРЕТАРІАТ
Уповноваженого Верховної Ради України
з прав людини

(назва структурного підрозділу)

№ _____ (Індекс справи за зверненням)

Провадження за зверненням(и)

(суб'єкт звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини)

(адреса)

Порушене

питання: _____

Розпочата: _____ 20__ року
Закінчена: _____ 20__ року

*Додаток 3
(до пункту 9)*

**ЖУРНАЛ
реєстрації звернень**

№ п/п	Реєстраційний індекс	Дата реєстрації	ПІБ автора звернення	Стислий зміст звернення	Виконавець	Відмітки про хід розгляду звернення

(Доповнено додатком 3 згідно із наказом Уповноваженого від 11.09.2019№86.15/19)

*Додаток 4
(до пункту 9)*

**ЖУРНАЛ
реєстрації вихідних документів щодо звернень**

№ п/п	Дата реєстрації	Вихідний індекс	Адресат	Стислий зміст документа	Виконавець	Відмітка про надходження відповіді

(Доповнено додатком 4 згідно із наказом Уповноваженого від 11.09.2019№86.15/19)

*Додаток 5
(до пункту 9)*

**ЖУРНАЛ
реєстрації вхідних документів щодо звернень**

№ п/п	Дата реєстрації	Вхідний індекс	Вихідний номер та дата документа	Від кого надійшов документ	Стислий зміст документа	Виконавець

(Доповнено додатком 5 згідно із наказом Уповноваженого від 11.09.2019№86.15/19)