

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області

І. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами їх розгляду, а також основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян у Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області (далі – ТУ БЕБ).
2. Цей Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Законів України "Про Бюро економічної безпеки України", "Про звернення громадян", "Про захист персональних даних", "Про державну службу", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", наказу Бюро економічної безпеки України від 24.03.2022 №59 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у Бюро економічної безпеки України», процесуального законодавства, інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.
3. Розгляд звернень громадян та проведення особистого прийому громадян у ТУ БЕБ здійснюються на принципах законності, об'єктивності, всебічності, неупередженості, своєчасності, недопущення дискримінації за будь-якими ознаками, заборони переслідування за подання звернення.
4. У роботі з письмовими та усними зверненнями громадян забезпечується кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження ТУ БЕБ.
5. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.
6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян у ТУ БЕБ здійснює Керівник ТУ БЕБ або визначений ним один із заступників.

8. Організація діловодства у ТУ БЕБ за зверненнями громадян покладається на структурний підрозділ ТУ БЕБ, відповідальний за розгляд звернень громадян.

Відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ забезпечує:

організацію діловодства за зверненнями громадян;

контроль за дотриманням строків розгляду звернень;

організацію особистого прийому громадян, які звернулись до ТУ БЕБ;

надання роз'яснень у межах повноважень;

надання методичної допомоги структурним підрозділам ТУ БЕБ з питань звернень громадян.

9. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян покладається на керівника самостійного структурного підрозділу ТУ БЕБ, якому доручено розгляд звернень.

10. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ.

11. Не допускається розголошення відомостей, одержаних зі звернень, про особисте життя громадян без їхньої згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це утискає права і законні інтереси громадян. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

12. Відомості досудового розслідування надаються з дотриманням вимог кримінального процесуального законодавства.

II. Сфера дії цього Порядку

1. Цей Порядок поширюється на звернення громадян, отримані в письмовій або усній формі.

2. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України "Про судоустрій і статус суддів", "Про доступ до судових рішень", "Про запобігання корупції", "Про виконавче провадження".

3. Заяви і повідомлення про вчинення кримінального та/або корупційного правопорушення розглядаються у ТУ БЕБ відповідно до вимог кримінального процесуального законодавства, Закону України "Про запобігання корупції" та організаційно-розпорядчих документів ТУ БЕБ.

4. Скарги на рішення, дії чи бездіяльність детектива ТУ БЕБ під час досудового розслідування розглядаються в порядку та в межах, передбачених кримінальним процесуальним законодавством, з урахуванням рішень та висновків Конституційного Суду України.

5. Звернення осіб з питань досудового розслідування, які не є учасниками кримінального провадження, розглядаються в порядку та строки, передбачені законодавством про звернення громадян.

6. Звернення засуджених, які відбувають покарання в установах виконання покарань, розглядаються відповідно до вимог Кримінально-виконавчого кодексу України, Закону України "Про звернення громадян" та цього Порядку.

7. Звернення осіб, які не є громадянами України і на законних підставах перебувають на її території, розглядаються у тому самому порядку, що і звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

8. Порядок процедури розгляду звернень (запитів) громадян на інформацію, оприлюднення публічної інформації, а також відшкодування запитувачами витрат на копіювання або друк копій документів здійснюється відповідно до Законів України "Про доступ до публічної інформації", "Про захист персональних даних".

Запит на інформацію, який подано згідно із Законом України "Про доступ до публічної інформації" та який за своїм змістом поєднує предмет регулювання Закону України "Про звернення громадян" і Закону України "Про доступ до публічної інформації", розглядається у відповідних частинах у строки та порядку, передбачені відповідними Законами.

III. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

2. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до статті 5 Закону України "Про звернення громадян". У зверненні обов'язково зазначаються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, а також викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання або вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане

від руки чітко й розбірливо, підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

3. Звернення може бути письмовим чи усним.

4. Письмові звернення надсилаються до ТУ БЕБ засобами поштового чи електронного (електронні звернення) зв'язку або подаються особисто (через уповноважену громадянином особу, повноваження якої оформлено відповідно до законодавства) під час особистого прийому, зокрема у приймальні громадян ТУ БЕБ, або залишаються у скриньці, яка розміщується у доступному для громадян місці в приміщенні ТУ БЕБ.

5. Електронні звернення надсилаються на визначені офіційні адреси електронної пошти ТУ БЕБ або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті ТУ БЕБ.

6. В електронному зверненні обов'язково зазначається адреса електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, має мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Електронні звернення роздруковуються у день їх надходження, але не пізніше наступного робочого дня. У разі направлення більше п'яти аркушів додатків до електронного звернення їх передають виконавцю в електронному вигляді.

7. Усні звернення викладаються громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонну "гарячу лінію" ТУ БЕБ (далі - гаряча лінія).

Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянином відомостей відповідно до вимог статті 5 Закону України "Про звернення громадян", вважаються анонімними.

Інформація про номер гарячої лінії та графік її роботи розміщується на офіційному вебсайті ТУ БЕБ.

8. Звернення приймаються, попередньо розглядаються і реєструються в день їх надходження, а ті, що надійшли після 17:00 або в неробочий день, - наступного після нього робочого дня.

Усі звернення, що надійшли до ТУ БЕБ, підлягають попередньому розгляду.

Попередній розгляд здійснюється з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону України "Про звернення громадян";

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті й стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень ТУ БЕБ;

строків розгляду звернень;

звернень громадян, які відповідно до статті 8 Закону України "Про звернення громадян" не підлягають розгляду та вирішенню.

9. За результатами попереднього розгляду щодо кожного звернення відповідальним структурним підрозділом ТУ БЕБ у межах повноважень приймається одне з таких рішень:

1) передання для розгляду керівництву ТУ БЕБ відповідно до розподілу обов'язків;

2) передання для розгляду керівникам самостійних структурних підрозділів (у випадках, визначених пунктом 5 розділу IV цього Порядку); повернення заявнику з наданням відповідних роз'яснень; припинення розгляду з повідомленням про це заявника за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України "Про звернення громадян".

10. У ТУ БЕБ служба діловодства під час розподілення кореспонденції, яка надійшла до ТУ БЕБ (засобами поштового, електронного зв'язку, залишена у скриньці), відокремлює таку, що потребує ведення окремого діловодства (відповідно до вимог цього Порядку визначає належність документа до звернення громадян).

Звернення невідкладно у день їх надходження передаються службою діловодства до структурного підрозділу, відповідального за розгляд звернень громадян для подальшого попереднього опрацювання, реєстрації та організації розгляду.

Документи, що надійшли на реєстрацію від служби діловодства до структурного підрозділу, відповідального за розгляд звернень громадян, але за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення, того ж дня повертаються до відділу загального діловодства та архіву для реєстрації та організації подальшого розгляду відповідно до правил ведення загального діловодства.

11. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються на опрацювання разом із такими зверненнями та зберігаються у матеріалах розгляду звернень громадян до закінчення строку їх зберігання. Якщо у поштовому

конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється копія конверта, яка додається до кожного звернення.

Конверти, що адресовані Керівнику ТУ БЕБ (особі, яка виконує його обов'язки), заступникам Керівника ТУ БЕБ, керівникам самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ з позначкою "Особисто", передаються на розгляд адресатам без порушення їх цілісності. Такі конверти відкриває безпосередньо адресат або особа, яка передала конверт, у присутності адресата, після чого їх повертають для подальшого попереднього опрацювання, реєстрації та організації розгляду.

12. У разі відсутності додатків, зазначених у документі, або окремих аркушів, пошкодження конверта, упакування, що призвело до неможливості прочитання його тексту, таке звернення не реєструється в журналі реєстрації звернень громадян і складається працівником відповідального структурного підрозділу ТУ БЕБ акт про повернення документа у двох примірниках, один із яких надсилається кореспонденту, а інший зберігається у відповідальному структурному підрозділі ТУ БЕБ. Цей акт підписується його укладачем, працівником, який був присутній під час виявлення недоліків, та керівником відповідального структурного підрозділу ТУ БЕБ.

У разі пошкодження конверта робиться відповідна відмітка у поштовому реєстрі.

13. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними.

14. Звернення громадян, що надійшли до ТУ БЕБ, реєструються централізовано відповідальним структурним підрозділом ТУ БЕБ після їх попереднього розгляду за допомогою системи електронного документообігу або в журналі реєстрації звернень громадян (додаток 1) - у разі ведення діловодства у паперовій формі.

Для забезпечення реєстрації звернень громадян в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать: прізвище, ініціали автора, адреса, дата надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявника, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст звернення, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, строк виконання.

Склад зазначених елементів у разі потреби може бути доповнений.

15. Під час реєстрації звернення на нижньому полі його першого аркуша праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивання, проставляється реєстраційний штамп/штрих-код, на якому зазначають найменування органу, реєстраційний індекс звернення, який щороку починається з першого номера, дату реєстрації, кількість аркушів основного документа та додатків до нього.

На вимогу громадянина, який подав звернення до ТУ БЕБ, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із відміткою про одержання із зазначенням вхідного номера та дати надходження звернення. Таку копію повертають громадянину.

16. Усі звернення, що надходять до ТУ БЕБ, класифікуються за встановленими статтею 3 Закону України "Про звернення громадян" видами: заяви (клопотання), пропозиції (зауваження), скарги.

17. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до ТУ БЕБ з певним питанням.

Повторні - звернення, в яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) із того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо із часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб).

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до ТУ БЕБ.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до ТУ БЕБ з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповіді ще не надано, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

18. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, зазначення повторюваності/дублетності номеру та порядкового журналу (наприклад, Б-445/1/12).

У разі надходження колективного звернення або звернення без підпису реєстраційний індекс складається з позначки "КЗ" або "БП" відповідно до порядкового номера (наприклад, КЗ-552 або БП-452).

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

Датою подання електронного звернення слід вважати день його надходження на офіційну адресу електронної пошти ТУ БЕБ або відправлення заповненої на офіційному вебсайті ТУ БЕБ форми для подання електронних звернень громадян до БЕБ (додаток 2), а в разі його надходження в неробочий день і час - наступний після нього робочий день.

19. Зверненням, що надійшли на гарячу лінію, присвоюють індекс із позначкою "ГЛ" (наприклад, С-452/ГЛ).

На кожне звернення, що надійшло на гарячу лінію, складається електронна реєстраційна картка звернення із зазначенням відомостей про заявника, засобів зв'язку з ним та суті порушеного питання.

Приймання усних звернень громадян, що надходять на гарячу лінію, здійснюється відповідно до затвердженого графіка її роботи.

20. Зверненням, що подані на особистому прийомі, присвоюють індекс із позначкою "оп" (наприклад, В-334/оп), а на першому його аркуші проставляють відмітку "ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ".

21. Повторні звернення реєструються у тому самому порядку, що й первинні, при цьому у відповідній графі журналу роблять позначку "ПОВТОРНО" та зазначають індекс попереднього звернення, а на верхньому полі першого аркуша такого звернення проставляють штамп для позначення повторного звернення, на якому зазначають слово "ПОВТОРНО", виконавця попереднього звернення, його реєстраційний номер та дату реєстрації.

22. Дублетні звернення обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з додаванням порядкового номера, який зазначають через скісну риску (наприклад, В-335/1, В-335/2).

23. Під час реєстрації повторного, дублетного, неодноразового, масового звернення у відповідній графі РКК "Ознака повторності" зазначається позначка "Повторне", "Дублетне", "Неодноразове", "Масове".

Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у графі РКК "Попередні звернення" здійснюється приєднання реквізитів попереднього звернення (реєстраційний індекс, дата).

IV. Порядок розгляду звернень

1. Розгляд звернень громадян спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

2. Звернення, що надійшли від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", скарги на дії (бездіяльність) чи рішення працівників ТУ БЕБ і такі, що містять відомості про резонансні події, які викликають інтерес у суспільства та засобів масової інформації, подають на розгляд Директору БЕБ чи особі, яка виконує його обов'язки.

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

Звернення громадян, крім тих, що розглядає Керівник ТУ БЕБ, подають на розгляд заступникам Керівника ТУ БЕБ відповідно до розподілу обов'язків, керівникам самостійних структурних підрозділів.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

3. Звернення громадян, розглянуті керівництвом ТУ БЕБ, повертаються з відповідною резолюцією до відповідального структурного підрозділу ТУ БЕБ, який здійснює передання документів на виконання до визначених структурних підрозділів чи окремих працівників ТУ БЕБ.

4. Відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ забезпечує передання звернень громадян головному виконавцю у день їх реєстрації (отримання) або наступного робочого дня (у разі їх реєстрації (отримання) після 17:00). Передаються звернення громадян під підпис у журналі передання кореспонденції або у реєстрі передання із зазначенням дати та часу отримання.

Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, направляється відповідальним структурним підрозділом ТУ БЕБ (сканована копія) на адресу електронної пошти керівнику самостійного структурного підрозділу або особі, відповідальній за діловодство у структурному підрозділі.

Оригінал документа передається виконавцю, зазначеному в резолюції першим або біля прізвища якого проставлено позначку "осн." або "вик." (далі - головний виконавець).

5. Повторні, дублетні, неодноразові звернення передають тим структурним підрозділам, які здійснювали розгляд звернень цього громадянина. Дублетні звернення, що надходять до органу ТУ БЕБ під час розгляду основного звернення, долучають до нього.

6. Забороняється направляти скарги для розгляду тим підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, які не мають повноважень для їх розгляду.

7. У разі взяття за резолюцією керівництва ТУ БЕБ звернення на контроль в електронній системі документообігу або в журналі роблять відповідну відмітку, а на першому аркуші такого звернення проставляють штамп "Контроль".

8. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк не більш ніж один місяць від дня їх надходження до ТУ БЕБ, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

9. Якщо протягом одного місяця вирішити порушені у зверненні громадянина питання неможливо, керівник самостійного структурного підрозділу ТУ БЕБ за вмотивованою службовою запискою виконавця встановлює необхідний для його розгляду строк, про що повідомляють особу, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

На вмотивовану письмову вимогу громадянина строк розгляду його звернення може бути скорочено.

10. Дублетні звернення розглядаються у межах строку розгляду основного звернення.

Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, не пізніше ніж у 10-денний строк направляється відповідь на нього зі стислим викладенням суті прийнятого рішення та з посиланням на дату і вихідний номер направленої раніше відповіді.

11. Якщо у зверненні порушуються питання, які не належать до компетенції ТУ БЕБ, його не пізніше ніж у п'ятиденний строк пересилають за належністю відповідному органу чи посадовій особі, а електронне звернення (по можливості) - електронною поштою, про що повідомляють заявника, який подав це звернення, із посиланням на відповідні норми законодавства.

Заявнику може бути роз'яснено повноваження ТУ БЕБ та порядок оскарження прийнятого рішення.

Якщо у зверненні разом із питаннями, що належать до компетенції ТУ БЕБ, порушуються питання, які підлягають розгляду в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, під час надання відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

12. У разі відсутності у зверненні даних, потрібних для прийняття обґрунтованого рішення, його з відповідними роз'ясненнями у п'ятиденний строк повертають громадянину.

13. Звернення, що оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України "Про звернення громадян", повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів із дня їх надходження до ТУ БЕБ. При цьому копія такого звернення залишається у ТУ БЕБ.

14. Письмове звернення без зазначення місця проживання заявника, не підписане автором (авторами), а також таке, зі змісту якого неможливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає.

15. Не розглядаються повторні звернення з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, згідно зі статтею 8 Закону України "Про звернення громадян". Не підлягають розгляду та вирішенню скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", крім випадків порушення строків з поважних причин.

Рішення про припинення розгляду звернень громадян приймає Керівник ТУ БЕБ чи особа, яка виконує його обов'язки, на підставі службової записки керівника самостійного структурного підрозділу, якому доручено його розгляд, за погодженням із заступниками Керівника ТУ БЕБ відповідно до розподілу обов'язків. Про прийняте рішення з одночасним роз'ясненням порядку його оскарження письмово повідомляють заявника за підписом Керівника ТУ БЕБ чи особи, яка виконує його обов'язки.

16. Опрацювання звернення в повному обсязі покладається на головного виконавця.

Співвиконавці зобов'язані подавати службову записку з вирішенням тих питань, що належать до їх компетенції, головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання, а у випадках стислих строків розгляду - у строк, визначений головним виконавцем.

У разі продовження строку вирішення питань, порушених у зверненні, до 45 днів головний виконавець у письмовій формі невідкладно інформує про таке заявника.

17. У разі доручення розгляду звернення самотійному структурному підрозділу ТУ БЕБ, до компетенції якого не належить розгляд порушених у ньому питань, виконавець невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня подає на погодження автору резолюції чи особі, що виконує його обов'язки, мотивовану службову записку із пропозицією зміни виконавця.

Про зміну головного виконавця за наявності погодження автора резолюції обов'язково повідомляється відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ.

Передання звернень громадян у межах структурного підрозділу здійснюється через керівника структурного підрозділу, а за його відсутності через працівника, відповідального за діловодство в підрозділі.

18. Безпосередні виконавці під час розгляду звернень громадян детально вивчають суть порушених питань, вживають заходи щодо захисту конституційних прав громадян у межах компетенції відповідно до чинного законодавства.

19. Звернення вважають розглянутим, якщо всебічно та повно вирішено всі порушені в ньому питання, вжито необхідних заходів для забезпечення реалізації громадянином його конституційних прав та останньому надано обґрунтовану й вичерпну відповідь.

За результатами розгляду звернень приймається одне з таких рішень:

задоволено - наведені у зверненні доводи визнано обґрунтованими та вжито заходів для поновлення прав і законних інтересів заявника;

відхилено - викладені у зверненні вимоги заявника визнано необґрунтованими;

роз'яснено - надано роз'яснення щодо компетенції ТУ БЕБ та вимог чинного законодавства.

20. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення направляють тому громадянину, який підписав його першим або місце проживання якого зазначено.

21. Відповіді на звернення оформлюються державною мовою відповідно до вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства у Територіальному управлінні БЕБ у Волинській області затвердженої наказом Територіального управління БЕБ у Волинській області від 01 листопада 2022 року N 48.

22. Відповідь на звернення надається засобами поштового чи електронного зв'язку особисто заявнику (у разі необхідності) з обов'язковим дотриманням порядку надання відповіді згідно з чинним законодавством.

Письмової відповіді заявнику не надають, якщо про це зазначено у зверненні або якщо викладені у зверненні питання вирішено в присутності заявника. Результати розгляду таких звернень оформлюються висновком із зазначенням виконаних дій (видача довідки, ознайомлення з архівною справою тощо).

У такому зверненні заявник засвідчує підписом відсутність потреби в отриманні письмової відповіді.

Особисто заявнику відповідь на звернення надається на його вимогу.

23. Громадянин, який звернувся до ТУ БЕБ, користується правами, передбаченими статтею 18 Закону України "Про звернення громадян".

24. Реєстрацію листів-відповідей на звернення громадян здійснює відповідальний за реєстрацію документів структурний підрозділ ТУ БЕБ.

Індекс письмової відповіді складається із вхідного реєстраційного індексу, зазначення повторюваності/дублетності, та порядкового номеру журналу (наприклад, В-335/0/12).

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

25. Перед реєстрацією проектів відповідей відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ зобов'язаний перевірити:

- 1) правильність оформлення документа (склад і розміщення всіх реквізитів);
- 2) наявність і правильність зазначення адреси та порядок поштового відправлення;
- 3) наявність на документі відмітки про додатки;
- 4) наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;
- 5) наявність віз на копії вихідного документа, що залишається у справах;
- 6) наявність і повноту додатків;
- 7) відповідність кількості примірників кількості адресатів.

26. Зареєстровані листи-відповіді на звернення громадян передаються до служби діловодства, під підпис у реєстрі передання вихідної кореспонденції із зазначенням дати та часу отримання.

27. Відправлення листів-відповідей на звернення громадян здійснює служба діловодства відповідно до правил ведення загального діловодства.

V. Моніторинг за розглядом звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дати надходження (доставки через систему взаємодії) або з дати наступного робочого дня у разі надходження (доставки) документа після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, строком виконання документа вважається перший робочий день після настання строку виконання.

2. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

3. Моніторинг за розглядом звернень громадян здійснюється керівником структурного підрозділу, якому доручено розгляд звернень та який зобов'язаний забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

4. Відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ здійснює облік і контроль за виконанням звернень.

5. Про порушення порядку та строків розгляду і вирішення зазначених у зверненнях питань щомісяця інформуються керівники самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ, а в разі виявлення систематичних таких порушень - керівництво ТУ БЕБ відповідно до розподілу обов'язків.

6. Моніторинг за виконанням завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, поставлених у таких зверненнях.

Звернення, на які надаються проміжні відповіді, з контролю не знімаються.

7. Звернення громадян знімаються з контролю відповідальним структурним підрозділом ТУ БЕБ.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян у ТУ БЕБ проводять Керівник ТУ БЕБ, заступники Керівника ТУ БЕБ та керівники структурних підрозділів.

Особистий прийом громадян у ТУ БЕБ здійснюють за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі - графік).

2. Інформацію про порядок і графік особистого прийому громадян у ТУ БЕБ розміщують на офіційному вебсайті ТУ БЕБ.

3. У робочі дні та години для прийому громадян у ТУ БЕБ облаштовують приймальню громадян.

Графік роботи приймальні громадян затверджується наказом ТУ БЕБ.

4. Організацію особистого прийому громадян керівництвом ТУ БЕБ покладають на відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ або на посадових осіб, визначених окремим розпорядчим документом (далі - уповноважений підрозділ), або проводять за безпосереднім дорученням керівництва ТУ БЕБ.

Уповноважений підрозділ здійснює попередній запис на прийом, супроводжує його проведення, забезпечує доступ до приміщення ТУ БЕБ, дотримання пропускового режиму.

Запис на особистий прийом до Керівника ТУ БЕБ здійснюється попередньо і закінчується за п'ять робочих днів до проведення такого прийому.

Запис на особистий прийом до заступників Керівника ТУ БЕБ здійснюється попередньо і закінчується за три робочі дні до проведення такого прийому.

Запис на особистий прийом до керівників структурних підрозділів ТУ БЕБ здійснюється попередньо і закінчується за два робочі дні до проведення такого прийому.

5. Під час запису уповноважений підрозділ встановлює прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, адресу його проживання чи іншу адресу, за якою йому може бути надана відповідь, номери контактних телефонів (за бажанням громадянина) та стислий зміст питання, яке буде ним порушуватись на особистому прийомі. Якщо під час запису з'ясується, що питання, з якими звертається громадянин, не належать до компетенції ТУ БЕБ, уповноважений підрозділ роз'яснює громадянину, до якого органу державної влади чи місцевого самоврядування йому належить звернутися.

В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.

Громадянам під час запису повідомляють про дату, години і місце прийому, потребу мати при собі документи, що посвідчують особу, порядок здійснення їх доступу до приміщень ТУ БЕБ відповідно до вимог пропускового та внутрішньо-об'єктного режиму в адміністративних будівлях або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови у записі на особистий прийом.

Час початку прийому для конкретного громадянина у разі запису не встановлюється.

6. Якщо дата наступного прийому за графіком припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, дата проведення прийому переноситься уповноваженим підрозділом на інший робочий день за погодженням із посадовою особою, яка

здійснюватиме прийом, але не пізніше ніж на п'ять робочих днів від дати цього прийому за графіком.

7. За рішенням Керівника ТУ БЕБ дата чергового прийому переноситься без внесення змін до графіка не пізніше ніж за три робочі дні до дати прийому, про що уповноважений підрозділ невідкладно повідомляє громадян, які записані на прийом, одним із засобів зв'язку.

8. Заборонено відмовляти громадянину в записі на особистий прийом за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними.

9. Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

10. Керівник ТУ БЕБ проводить особистий прийом громадян, які зверталися раніше на особистий прийом заступників Керівника ТУ БЕБ, до керівників самостійних структурних підрозділів, відповідно до розподілу обов'язків.

Заступники Керівника ТУ БЕБ здійснюють особистий прийом громадян, які раніше зверталися на особистий прийом до керівників самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ, відповідно до розподілу обов'язків.

Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядало керівництво ТУ БЕБ, керівники самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ проводять, якщо питання, порушене в першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

11. У разі відсутності керівництва ТУ БЕБ, керівників самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ у день проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

12. У день завершення запису на особистий прийом, але не пізніше наступного робочого дня, уповноважений підрозділ ТУ БЕБ подає керівництву ТУ БЕБ, керівникам самостійних структурних підрозділів список осіб, що записалися на прийом, із зазначенням стислого змісту питання, що порушуватиметься, а також матеріали розгляду їх попередніх звернень.

Уповноважений підрозділ за потреби витребує у керівників самостійних структурних підрозділів ТУ БЕБ відповідно до їх компетенції матеріали по суті питань, які порушуватимуться під час проведення особистого прийому громадян керівництвом ТУ БЕБ.

Під час підготовки до особистого прийому громадян Керівником ТУ БЕБ або особою, яка виконує його обов'язки, уповноважений підрозділ може витребувати потрібні матеріали у структурних підрозділів ТУ БЕБ.

13. Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня".

14. Уповноважений підрозділ попередньо перевіряє у громадян, які вчасно з'явилися на особистий прийом, наявність документів, що посвідчують їх особу, а за потреби - документів, що підтверджують їх повноваження на представництво інтересів інших осіб. За відсутності таких документів громадянам чи особам, що представляють інтереси інших осіб, відмовляється в особистому прийомі.

15. Для всебічного і кваліфікованого вирішення порушених громадянином у зверненні питань посадова особа, яка проводить прийом, може залучати до участі в ньому працівників відповідних структурних підрозділів ТУ БЕБ.

У разі подання громадянином під час особистого прийому заяви, повідомлення про вчинення кримінального правопорушення чи звернення з вимогою про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань їх прийом здійснюється працівниками підрозділу детективів ТУ БЕБ.

Присутність інших сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

16. Особистий прийом іноземців і осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах. За потреби для забезпечення їх прийому запрошують посадових осіб, які володіють іноземною мовою та використовують її в роботі.

17. Особистий прийом осіб, які прибули з ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння або поведінка яких створює небезпеку для присутніх, не здійснюється. За потреби вживають заходів відповідно до вимог чинного законодавства.

Особистий прийом осіб, які прибули із тваринами, крім собаки-поводиря, зброєю, не здійснюється.

Під час проведення особистого прийому у ТУ БЕБ для забезпечення прозорості та безпеки за згодою громадянина, прийом якого проводиться, здійснюють аудіо-та відеозапис. Такі записи зберігаються відповідальним структурним підрозділом ТУ БЕБ і використовуються із дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних".

Строк зберігання таких записів становить 30 днів. Після спливу цього строку такі записи знищуються.

18. У разі звернення на особистий прийом громадян з обмеженими фізичними можливостями, які через стан здоров'я чи з інших причин не можуть подати письмове звернення, оформлення такого звернення здійснює підрозділ, до компетенції якого входить розгляд звернення в присутності громадянина.

19. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості вирішуються під час прийому. Посадова особа ТУ БЕБ, яка здійснює прийом, керується законодавством України і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- 1) задовольнити прохання чи вимогу й повідомити громадянина про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- 2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- 3) прийняти письмове звернення, роз'яснити громадянину причини неможливості вирішення порушеного питання під час особистого прийому, порядок і строки розгляду його звернення.

20. Інформацію про письмові та усні звернення, що подаються на особистому прийомі, заносять до журналу обліку особистого прийому громадян (додаток 3).

21. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, їх розглядають у тому самому порядку, що й письмові звернення. У цьому разі уповноважений підрозділ під час проведення особистого прийому готує довідку за результатами усного звернення громадян за підписом посадової особи, яка проводила прийом. У довідці зазначають прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, місце проживання (адресу для листування), контактний телефон (за бажанням) чи інший засіб зв'язку, суть порушених на прийомі питань, а також попередньо визначають виконавців, відповідальних за розгляд такого звернення, та строки розгляду.

За результатами розгляду звернення громадянину надають письмову відповідь згідно з чинним законодавством.

22. Якщо під час особистого прийому громадянину на його письмове звернення надано відповідні роз'яснення, уповноважений підрозділ готує довідку про вирішення питання по суті безпосередньо на особистому прийомі за підписом посадової особи, яка проводила прийом, та заявника, який засвідчує відсутність потреби надсилання письмової відповіді. Таку довідку долучають до письмового звернення.

23. Контроль за виконанням доручень щодо звернень громадян, які надійшли під час особистого прийому, та узагальнення результатів їх розгляду здійснює відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ.

VII. Аналіз та узагальнення звернень громадян

1. З метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи ТУ БЕБ письмові та усні звернення, а також критичні зауваження, які вони містять, мають систематично, але не менше ніж один раз на квартал узагальнюватися й аналізуватися у структурних підрозділах ТУ БЕБ, які їх розглядали.
2. Підготовлені узагальнені аналітичні матеріали структурні підрозділи ТУ БЕБ подають до відповідального структурного підрозділу ТУ БЕБ.
3. За результатами узагальнення отриманих матеріалів, їх аналізу складається довідка з конкретними пропозиціями про подальше вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, яка подається керівництву ТУ БЕБ.
4. Результати аналізу можуть розглядатися на робочих нарадах ТУ БЕБ із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.
5. На контролі у ТУ БЕБ перебувають усі зареєстровані звернення громадян.
6. Безпосередній контроль за виконанням звернень громадян у підрозділах здійснюють їх керівники.
7. Відповідальний структурний підрозділ ТУ БЕБ здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень громадян та за виконанням доручень, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом ТУ БЕБ.
8. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, викладених у зверненнях.
9. У ТУ БЕБ контроль за своєчасним, правильним і повним розглядом звернень громадян і виконанням рішень покладається на керівника структурного підрозділу та головного виконавця.
10. Керівники структурних підрозділів ТУ БЕБ або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.
11. Поточні аналітичні довідки складаються за потреби.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування,

об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

3. Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюється на рівні архіву ТУ БЕБ, а у підрозділах згідно з номенклатурою ведення справ за допомогою системи електронного документообігу.