

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Уповноваженого**  
**Верховної Ради України**  
**з прав людини**  
**від 28.08.2012 №12/8-12**

**ІНСТРУКЦІЯ**

**з ведення діловодства за зверненнями громадян України, іноземців, осіб без громадянства чи їх представників, народних депутатів України, підприємств, установ, організацій з відомостями про порушення прав і свобод людини і громадянина у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини**

**1. Загальні положення**

1.1. Діловодство за зверненнями громадян України, іноземців, осіб без громадянства чи їх представників, народних депутатів України, зверненнями юридичних осіб з відомостями про порушення прав і свобод людини і громадянина (далі - звернення) в Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі - Секретаріат) ведеться окремо від інших видів діловодства у відповідності до Конституції України, Закону України "Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини", Закону України "Про звернення громадян", Закону України "Про статус народного депутата України", Закону України "Про об'єднання громадян", Положення про Секретаріат, положень про структурні підрозділи, номенклатури справ, інших нормативних актів і покладається на Управління документального забезпечення та прийому громадян, керівників структурних підрозділів та працівників відповідальних за ведення діловодства Секретаріату.

1.2. Порядок проведення особистого прийому громадян затверджується Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини (далі - Уповноважений).

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

**2. Приймання та реєстрація звернень**

2.1. Всі звернення (заява, скарга, пропозиція), що надійшли до Секретаріату, централізовано приймаються, попередньо опрацьовуються та реєструються в Управлінні документального забезпечення та прийому громадян (далі – Управління).

Заява — документ, який містить прохання особи або установи щодо здійснення своїх прав або захисту інтересів.

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

Пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства

Звернення до Уповноваженого з прав людини повинно бути письмовим, написаним/надрукованим особисто або посадовою особою під час особистого прийому, та надісланим через поштове відділення чи передано під час особистого прийому.

Звернення, які надійшли телеграфом або електронною поштою підлягають реєстрації у відділі документального забезпечення та контролю і передаються на розгляд до структурних підрозділів відповідно до функціональних обов'язків та класифікатору порушених прав.

Звернення, які надійшли без зазначення поштової адреси розгляду не підлягають та після реєстрації зберігаються в Управлінні.

Усні звернення можуть прийматися під час особистого прийому громадян та по телефону.

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

Колективні звернення народних депутатів України реєструються в базі звернень 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 бази.

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

Депутатський запит народного депутата (групи депутатів) України, комітету Верховної Ради України, який містить відомості про порушення прав і свобод людини (групи людей) повинен бути оформлений на бланку народного депутата України чи комітету, мати вихідний номер, дату, підпис депутата чи посадової особи комітету та направлений у відповідності до 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 в базі службової кореспонденції.

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

2.3. Звернення юридичної особи (державного органу влади, 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 у відповідності до вимог нормативно-правових документів та мати обов'язковий перелік реквізитів: бланк установи, вихідний номер та дату, викладено суть порушеного питання, підписано посадовою особою (з зазначенням посади, підпису, прізвища, ім'я та по-батькові). Якщо звернення надруковано не на бланку, то у верхньому правому куті ставиться штамп установи.

Колективні звернення юридичних осіб можуть бути оформлені не на бланку. Тому реєструються в базі 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 в базі службової кореспонденції.

2.4. Звернення громадянина повинно бути оформлене у відповідності до вимог України "Про звернення громадян", у якому має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, адреса місця проживання громадянина або листування, 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.

2.5. Письмове звернення, оформлене без дотримання вимог зазначених у п.п.2.2-2.4. повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня його надходження.

2.6. У разі здійснення перевірки відомостей про порушення прав і свобод людини опублікованих в засобах масової інформації, отриманих по телефону чи під час особистого прийому відповідальний працівник готує службову записку або заповнює картку обліку звернень, які надійшли по телефону або на особистому прийомі (додаток 1) та передає до відділу документального забезпечення та контролю для обліку в базі звернень.

Листування здійснюється за номером, який буде присвоєно справі.

2.7. Звернення, яке надійшло електронною поштою, після реєстрації передається на розгляд до структурних підрозділів Секретаріату.

2.8. Усні звернення підлягають обліку шляхом внесення інформації про особу, яка звернулася, до облікової картки звернень по телефону.

2.9. Всі звернення (окрім листів з позначкою “особисто”) передаються у день їх надходження для централізованої реєстрації і попереднього розгляду шляхом внесення інформації до електронної реєстраційно-контрольної картки бази звернень.

Листи (пакети, бандеролі) з позначкою “Особисто”, передаються адресатам або уповноваженим ними особам не розкритими. У разі, якщо ці листи виявляться зверненнями, вони передаються для реєстрації та попереднього розгляду.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями.

2.10. Облік особистого прийому громадян ведеться за допомогою персонального комп'ютера шляхом внесення інформації до бази звернень. При веденні журналу обліку особистого прийому громадян в кінці робочого дня інформація вноситься до електронної бази звернень.

Письмові звернення, подані на особистому прийомі, централізовано реєструються в базі звернень. На письмових зверненнях, прийнятих на особистому прийомі, ставиться штамп з написом "особистий прийом" та зазначається індекс працівника, який його проводив.

2.11. Всі звернення підлягають автоматизованій реєстрації в базі звернень Секретаріату.

Автоматизована реєстрація всіх звернень здійснюється шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення, суб'єкт звернення, звідки одержано звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, дата, індекс, порушені питання - короткий зміст, індекси, зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання, дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

Реєстрація закритих пакетів, що надійшли від осіб, які затримані, перебувають під арештом, під вартою, в місцях позбавлення волі, здійснюється за даними зазначеними на конверті та супроводжуючому листі.

2.12. Реєстраційний індекс звернення зазначається у реєстраційному штампі (додаток 2). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

На вимогу заявника, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається заявникові.

Реєстраційний індекс звернення народного депутата України складається з порядкового номера, останніх цифр року та літер "НД". Наприклад: 000401.12/НД

Реєстраційний індекс звернення громадянина складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера, останніх цифр року. Наприклад:

Д000401.12

Реєстраційний індекс звернення юридичної особи та особистої ініціативи складається з порядкового номера та останніх цифр року. Наприклад: 000401.12

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

2.13. У разі надходження повторного звернення, йому надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, виведеної на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс заведеної справи до якої належить приєднати 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;

звертається увага 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.

На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Якщо попереднє листування було передано на зберігання до архівного підрозділу, воно може бути приєднане до матеріалів звернення за вказівкою виконавця, а в архівному підрозділі оформлюється картка-замінник справи з зазначенням номеру справи, дати, структурного підрозділу, П.І.Б. та підпису особи, якій передано справу. Після ознайомлення з матеріалами справи, вона повертається до архівного підрозділу та вноситься інформація до картки-замінника справи. Картка-замінник приєднується до матеріалів справи.

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

2.14. Звернення з одного і того ж питання, що були надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Секретаріату (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення, з додаванням порядкового номера дублетного звернення, що проставляється через дріб, наприклад: Д000401/1.12, Д000401/2.12, Д000401/3.12 т.д. Дублетні звернення приєднуються до матеріалів справи без розгляду.

### 3. Розгляд звернень

3.1. Всі звернення, що надійшли до Секретаріату передаються для реєстрації та попереднього розгляду.

Всі звернення передаються на розгляд Уповноваженому.

Звернення, що вимагають термінового розгляду передаються Уповноваженому негайно.

Звернення, які надіслані на розгляд за належністю підрозділами Апарату Верховної Ради України, Секретаріату Президента України, Кабінету Міністрів України та іншими органами державної влади, скарги на дії працівників Секретаріату, телеграми, повторні звернення за дорученням Уповноваженого розглядаються керівництвом Секретаріату.

У разі відсутності Уповноваженого звернення визначені в другому та третьому абзацах пункту 3.1 передаються на розгляд керівнику Секретаріату.

3.2. Усні звернення розглядаються працівником Секретаріату, під час здійснення особистого прийому чи телефонної розмови, шляхом надання відповідних роз'яснень та внесення інформації до облікової картки.

Заповнені картки передаються до відділу документального забезпечення та контролю для внесення інформації до бази звернень.

3.3. Після попереднього розгляду звернення передаються для розгляду до структурних підрозділів відповідно до доручень Уповноваженого, керівництва Секретаріату, функціональних обов'язків та класифікатора порушених прав.

3.4. За результатами розгляду:

3.4.1. Відкривається провадження у справі про порушення прав і свобод людини і громадянина. Порядок відкриття та здійснення провадження затверджується Уповноваженим з прав людини.

3.4.2. Роз'яснюються заходи, що їх має вжити особа, яка подала звернення.

За результатами розгляду звернення виконавець у справі готує проект письмової відповіді, яку підписує керівник структурного підрозділу або посадова особа, яка доручила його розгляд.

3.4.3. Звернення направляються за належністю до органу, до компетенції якого належить розгляд справи, та в разі необхідності здійснюється контроль за його розглядом. Під час вивчення матеріалів звернення виконавець у справі готує пропозиції, проекти листів, які погоджує та підписує керівник структурного підрозділу, якщо інше не зазначено в дорученні. Після надходження відповідей виконавець вносить пропозиції щодо прийняття рішення по справі, які оформлюються у вигляді службової записки.

Направляти звернення до органу, на який скаржитесь заявник забороняється.

3.4.4. Відмовляється у розгляді звернення.

Якщо під час вивчення матеріалів звернення, прийнято рішення відмовити заявнику у його розгляді, виконавець у справі готує проект листа-відповіді заявнику та подає на підпис керівнику структурного підрозділу або

посадовій особі, яка дала доручення.

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

3.6. Звернення (окрім звернень народних депутатів України) в Секретаріаті розглядаються відповідно до Закону України "Про звернення громадян" протягом 30 днів починаючи з дня реєстрації в базі звернень, якщо інше не вказано в дорученні, а в разі потреби термін може бути подовжений до 45 днів та узгоджений з керівництвом. Звернення, які не вимагають додаткового вивчення та перевірки викладених фактів, розглядаються протягом 15 днів.

Звернення народного депутата (депутатів) України розглядаються відповідно до Закону України "Про статус народного депутата України". Про прийняте рішення народний депутат (депутати) України повідомляється 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.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень покладається на керівників структурних підрозділів та відділ документального забезпечення та контролю.

3.9. На всі звернення, які підлягають розгляду, надаються письмові відповіді посадових осіб Секретаріату в межах їх посадових обов'язків.

Якщо відповідь заявнику про результати розгляду звернення не було надано вчасно, виконавець готує доповідну записку та доповідає керівнику структурного підрозділу або посадовій особі, яка дала доручення розглянути звернення. В доповідній записці вказуються причини та коротко викладаються результати розгляду даного звернення.

3.10. Звернення, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Після завершення розгляду справи виконавець готує службову записку по справі та подає її на погодження керівнику структурного підрозділу або посадовій особі, яка дала доручення. Контроль завершується тільки після прийняття рішення у справі.

Рішення про зняття звернення з контролю приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль. Рішення про зняття з контролю відображається реквізитом "Погоджено".

Наприклад:

ПОГОДЖЕНО

Керівник Секретаріату

Уповноваженого з прав людини

\_\_\_\_\_ Б.В. Крикливенко

23.07.2012

3.11. Якщо, за результатами розгляду звернення надаються письмові або усні відповіді, направляються листи до інших установ, організацій, підприємств, вносяться акти реагування Уповноваженого, робиться відповідний запис в автоматизованій реєстраційно-контрольній формі бази звернень. Інформація про надання усної відповіді заявнику, викладається виконавцем у вигляді службової записки, в якій зазначаються причини ненадання письмової відповіді.

Проекти листів за зверненнями до Президента України, Голови Верховної Ради України та його заступників, Прем'єр-міністра України, віцепрем'єр-міністрів України, голови Комітету, 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 вказаним суб'єктам. Також право підпису документів може встановлюватися положенням про структурний підрозділ Секретаріату (розділ права керівника).

Індекс письмової відповіді складається з індексу структурного підрозділу Секретаріату, реєстраційного номеру звернення, порядкового реєстраційного номеру листа за даним зверненням, номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається звернення разом з документами щодо їх вирішення та номеру виконавця.

Наприклад:

Для звернення громадян: 7.1/7-Д000236.12-1/26-21 (пояснення: 7.1 - відділ кримінального процесу, 7 - індекс справи згідно номенклатури, Д000236.12/26 - реєстраційний індекс звернення (де: Д- перша літера прізвища автора звернення, 000236 - вхідний порядковий номер звернення, 12 - рік, 26 - регіон), 1 - порядковий номер листа за даним зверненням, 21- виконавець;

Для звернення народного депутата України: 11/7- 000346.03-2/НД-36 (пояснення: 11- Управління інформаційної політики та аналітичної діяльності, 7 - індекс справи згідно номенклатури, 000346.03/НД - реєстраційний номер звернення (де: 000346 - вхідний порядковий номер звернення, 03 - рік, НД- літери, які вказують, що це звернення народного депутата України), 2 - порядковий номер листа за даним зверненням, 36 - індекс виконавця).

Для звернення юридичних осіб: 7.1/7-000236.03-1/26-21 (пояснення: 7.1 - відділ кримінального процесу, 7 - індекс справи згідно номенклатури, 000236.03/26 - реєстраційний індекс звернення (де: 000236 - вхідний порядковий номер звернення, 03 - рік, 26 - регіон), 1 - порядковий номер листа за даним зверненням, 21- виконавець).

3.12. Працівники, відповідальні за ведення діловодства у структурному підрозділі, щокварталу до 5 числа наступного за кварталом місяця готують для керівника структурного підрозділу статистичні довідки про розгляд звернень підрозділом. Статистичні довідки поточного характеру складаються за потребою.



## 4. Формування та зберігання справ

4.1. Звернення після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду та примірником реєстраційно-контрольної картки мають бути повернуті посадовим особам, які ведуть діловодство для централізованого формування справ у підрозділах та банку даних.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

4.2. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу.

Матеріали звернень, за якими відкрито провадження, вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 3).

У разі одержання повторного звернення або появи додаткових матеріалів вони підшиваються до даної групи документів.

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

4.4. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

4.5. Відповідальність за зберігання документів за зверненнями покладається на керівників структурних підрозділів.

4.6. Звернення та матеріали до них зберігаються в Секретаріаті протягом 5 років після завершення розгляду та прийняття рішення у справі.

У окремих випадках постійнодіюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших звернень. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за зверненнями, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню Уповноваженим з прав людини.

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

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  
Уповноваженого Верховної Ради України  
З прав людини**

(підпис) **Б.В. Крикливенко**



**Додаток 2**

ФОРМА  
РЕЄСТРАЦІЙНОГО  
ШТАМПА

<b>Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини</b>
<b>Дата</b>
<b>Реєстраційний індекс</b>
<b>на __ арк. додатки __ арк.</b>

Додаток N 3

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__ р.
Закінчена: _____ 20__ р.