



УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ

НАКАЗ

30.04.2025

м. Київ

№ 46.15/25

Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

З метою організації належної роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат), відповідно до статті 40 Конституції України, статей 16, 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про громадські об'єднання», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа», Положення про Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 14.10.2022 № 79.15/22 (із змінами),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Порядок) (додається).

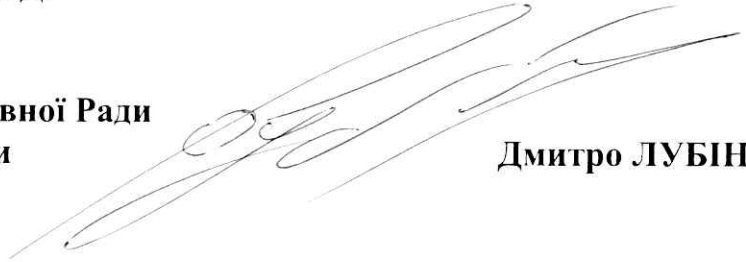
2. Департаменту документального забезпечення та роботи зі зверненнями (Антоненко О. О.) ознайомити представників Уповноваженого та працівників Секретаріату з цим наказом.

3. Відділу захисту інформації та інформатизації Департаменту господарського забезпечення (Полянський С.Ю.) оприлюднити цей наказ на офіційному вебсайті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

4. Визнати такими, що втратили чинність, накази Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 17.05.2019 № 46.15/19 «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями», від 11.09.2019 № 86.15/19 «Про внесення змін до наказів Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з питань організації діловодства» та від 14.05.2020 № 59.15/20 «Про внесення змін до наказів Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини».

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Керівника Секретаріату Вервейка І. Д.

**Уповноважений Верховної Ради
України з прав людини**



Дмитро ЛУБІНЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини

30 квітня 2025 року № 46/15/25

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

1. Цей Порядок встановлює загальні вимоги до процедури розгляду звернень громадян, іноземців, осіб без громадянства, які перебувають на території України, або осіб, які діють в їхніх інтересах, представників юридичних осіб із відомостями про порушення прав і свобод людини і громадянина, звернень та запитів народних депутатів України, здійснення контролю за дотриманням строку їх розгляду, а також загальні засади ведення діловодства за зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян» (далі – Закон), «Про статус народного депутата України», «Про громадські об'єднання», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа», Положення про Секретаріат, номенклатури справ, інших нормативно-правових актів.

3. Реалізація визначених законодавством повноважень Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений) здійснюється відповідно до статті 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини».

Звернення подаються Уповноваженому в 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.

4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні, релігійні та інші переконання, партійну належність, за ознаками статі, віку, інвалідності, раси, кольору шкіри, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками.

До Уповноваженого мають право звернутися громадянин України незалежно від місця його перебування, іноземець чи особа без громадянства, які перебувають на території України.

5. Звернення до Уповноваженого може бути усним (викладене громадянином під час особистого прийому громадян та записане (zareєстроване) посадовою особою) чи письмовим (надіслане поштою або передане громадянином особисто чи через уповноважену ним особу під час особистого прийому громадян, передане через скриньку «Для звернень громадян»).

6. Звернення надсилаються на поштову адресу Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8.

7. Скринька «Для звернень громадян» розміщується за місцезнаходженням Секретаріату у доступному для громадян місці. Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня визначеними відповідальними особами та опрацьовується як кореспонденція, що надійшла на адресу Секретаріату засобами поштового зв'язку.

8. Електронні звернення приймаються на визначену електронну поштову адресу hotline@ombudsman.gov.ua або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Уповноваженого (у разі технічної можливості), та підлягають реєстрації в установленому порядку.

9. Усні звернення опрацьовуються працівниками Секретаріату під час особистих прийомів.

10. Письмові звернення, складені іноземною мовою, перекладаються на державну мову (за можливості) структурним підрозділом Секретаріату, який відповідає за здійснення перекладу, з дотриманням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Після перекладу звернення реєструється в системі електронного документообігу Секретаріату (далі – СЕД) відповідно до встановленого порядку.

11. Звернення в інтересах малолітніх і неповнолітніх осіб, недієздатних осіб подаються їх законними представниками за умови оформлення цих повноважень відповідно до законодавства. Звернення в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, що здійснює правозахисну діяльність, які отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно із законодавством.

12. Забороняється надсилати скарги для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

13. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, що знаходяться поза сферою застосування Закону.

14. Звернення, що надходять до Секретаріату, централізовано приймаються та реєструються структурним підрозділом, відповідальним за їх опрацювання та реєстрацію (далі – служба діловодства). Звернення, які надійшли безпосередньо на адресу робочого місця працівників регіональних представництв у визначених Уповноваженим окремих адміністративно-територіальних одиницях України (далі – регіональні представництва), приймаються, опрацьовуються та реєструються в СЕД відповідальними посадовими особами.

Під час використання СЕД формується єдина централізована база реєстраційних даних, яка забезпечує працівників Секретаріату інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання. Для забезпечення реєстрації звернень в СЕД в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), яка забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням термінів розгляду.

В структурних підрозділах Секретаріату ведення діловодства за зверненнями громадян покладається на визначену Керівником Секретаріату посадову особу або декількох осіб. Відповідні функції передбачаються їхніми посадовими інструкціями.

Доступ до матеріалів звернень, які обробляються у СЕД, мають працівники, яким доручено розгляд цих звернень відповідно до резолюції, а також працівники, які мають спеціально визначені статуси в СЕД (реєстратор, контролер).

Доступ до матеріалів звернень для інших працівників Секретаріату може бути надано за погодженням із головним виконавцем згідно з резолюцією або керівником структурного підрозділу, відповідального за розгляд звернення.

15. Усі звернення незалежно від способу їх надходження, що надходять до Секретаріату або на адресу робочого місця працівників регіональних представництв, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється службою діловодства, у день їх надходження або перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня та часу, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

належності документа до звернень;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернень;

належності порушених питань до компетенції Уповноваженого та попереднього визначення підрозділу, до компетенції якого належать питання, порушені у зверненні;

відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності дати та підпису (для письмових звернень) заявника;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, що відповідно до статей 14, 15, 16 Закону мають розглядатися особисто Уповноваженим або Керівником Секретаріату;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно (за його бажанням).

Звернення громадян підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатором звернень до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Класифікатор звернень), що затверджується окремим наказом Уповноваженого, а саме – пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги. Якщо викладені питання неможливо ідентифікувати як пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) чи скаргу, вони не належать до звернень громадян.

За ознакою надходження звернення визнаються:

1) первинні – звернення, що надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулися) до Уповноваженого та його регіональних представників з певним питанням;

2) повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з 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 з 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);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

3) дублетні – звернення тієї самої особи з того самого питання, що є ідентичними за змістом, одержані різними способами доставки, у тому числі ті, що надійшли за належністю до Уповноваженого та його представників.

Якщо відповідь на первинне звернення ще не надана, дублетне звернення додається до матеріалів першого звернення без окремого розгляду, а відповідь на нього надається у встановлений строк для звернення, яке надійшло першим. Виконавці, відповідальні за підготовку відповіді, самостійно враховують наявність ідентичних реєстраційних номерів (пронумерованих через дріб) при формуванні відповіді заявнику.

4) неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Уповноваженого та його регіональних представників з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;

5) масові – звернення, що надходять у великій кількості (більше трьох) від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

16. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) та групою осіб (колективне).

Усні звернення громадян, викладені на особистому прийомі громадян, приймаються посадовою особою служби діловодства, шляхом внесення відповідних даних до форми реєстрації усного звернення, що подається на особистому прийомі громадян.

У разі якщо заявник не називає свого прізвища, власного імені, по батькові, місця проживання або не надає інших відомостей, усне звернення реєструється в СЕД як анонімне за відповідним типом, визначеним Класифікатором звернень, і подальша робота з ним не проводиться.

Письмові звернення, подані під час особистого прийому, реєструються в СЕД. На таких зверненнях проставляється штамп із позначкою «особистий прийом», а в РКК СЕД фіксується прізвище працівника, який проводив особистий прийом заявника.

Письмові звернення викладаються розбірливо, чітко, у друкованій або письмовій формі, підписуються заявником (групою осіб) із зазначенням дати.

17. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги.

В електронному зверненні також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику необхідно надіслати відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення без кваліфікованого електронного підпису надсилається у вигляді сканованого або фотографованого письмового звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу або дата надходження електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло в неробочий день або час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Письмове звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, реєструється в СЕД, додається до відповідної номенклатурної справи та повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями за підписом керівника служби діловодства або особи, яка виконує його обов'язки, не пізніше як через десять днів з дня його надходження.

Вкладення до електронних звернень, подані у вигляді гіперпосилань на будь-які вебресурси чи документи, не відкриваються та не підлягають обробці.

Електронне звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями (додаток 1) засобами електронного зв'язку службою діловодства без реєстрації в СЕД.

У разі якщо звернення, яке подано згідно зі встановленим порядком, за своїм змістом поєднує предмет регулювання Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про доступ до публічної інформації», то таке звернення має реєструватися та розглядатися у відповідних частинах у строки та порядок, передбачені відповідними законами.

18. Після попереднього розгляду усні та письмові звернення підлягають прийняттю та централізованій реєстрації у день їх надходження.

Звернення, отримані службою діловодства до 16:00, попередньо опрацьовуються та реєструються у день їх надходження. Звернення, які отримані після 16:00, опрацьовуються та реєструються на наступний робочий день. Метою реєстрації звернень у Секретаріаті є забезпечення їх обліку та розгляду.

На всі звернення, що підлягають розгляду відповідно до цього Порядку, заявникам надаються письмові відповіді за результатами їх розгляду.

Не підлягають розгляду:

повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими неможливо встановити авторство (анонімні звернення);

скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону;

звернення, подані з порушенням строків, визначених для їх подання (протягом одного року після виявлення порушення прав і свобод людини і громадянина, а у виняткових випадках – не більше ніж два роки за рішенням Уповноваженого).

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається Уповноваженим, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Допускається опрацювання інформації, викладеної в анонімних зверненнях щодо проявів катувань та інших жорстоких, нелюдських або таких, що принижують гідність, видів поводження і покарання, без здійснення розгляду таких звернень.

19. У разі відсутності додатків, зазначених у письмовому зверненні, або окремих аркушів складається акт за формою, визначеною додатком 1 до Інструкції з діловодства в Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, затвердженої окремим наказом Уповноваженого (далі – Інструкція з діловодства) у двох примірниках, один з яких надсилається заявнику, а другий зберігається в службі діловодства, звернення повертається відправникові із зазначенням причини повернення.

Конверти (вирізки з них), у яких надійшли письмові звернення, передаються до опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

Листи (пакети, бандеролі) з позначкою «Особисто» передаються адресатам у нерозкритому вигляді. У випадку виявлення, що такі листи містять звернення, вони передаються для реєстрації в СЕД та подальшого попереднього розгляду.

Скануванню не підлягають звернення та додані до них документи у форматі, що перевищує розмір А4, прошиті, зброшуровані документи, друковані видання, звернення на папері нестандартного розміру або щільності, а також інші документи, які технологічно неможливо відсканувати. Дані звернення передаються для опрацювання визначеному згідно резолюції в СЕД головному виконавцю.

20. Звернення народного депутата (депутатське звернення) з відомостями про порушення прав і свобод людини (групи людей) повинно бути оформлене на відповідному бланку з викладенням суті порушеного питання та підписане народним депутатом України (або групою депутатів).

Звернення народних депутатів реєструються в СЕД.

У разі колективного звернення до СЕД вноситься інформація про першого народного депутата, який підписав звернення, а також про інших підписантів і осіб, в інтересах яких зроблено звернення (за наявності).

Звернення народних депутатів, керівництва Верховної Ради України, комітетів або депутатських фракцій, які містять відомості про порушення прав і свобод людини, реєструються та розглядаються як звернення народного депутата відповідно до статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України».

Листи від народних депутатів, комітетів або фракцій, які не містять відомостей про порушення прав, реєструються та розглядаються як вхідна кореспонденція.

Звернення від народних депутатів попередніх скликань реєструються як звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Депутатські запити повинні бути оформлені на бланку народного депутата або Комітетів Верховної Ради України, містити вихідний номер, дату та підпис депутата чи посадової особи Комітету, направлені у порядку, визначеному статтею 15 Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення народного депутата, отримані представниками Уповноваженого або регіональними представництвами, реєструються у СЕД та в паперовому вигляді передаються до Секретаріату Уповноваженого.

Порядок передачі таких звернень може регулюватися внутрішніми положеннями Секретаріату Уповноваженого.

Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народними депутатами України

відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України», відповідають встановленому цим законодавством строку. Такі звернення громадян реєструються як звернення громадян. Про результати розгляду повідомляються як громадянин, так і депутат, який передав звернення.

21. Звернення від представника юридичної особи (міжнародної організації, омбудсмена іншої країни, політичної партії, установи, організації, підприємства тощо), яке містить інформацію про порушення прав і свобод людини або групи людей, повинно відповідати цьому Порядку. Таке звернення має обов'язково містити:

- назву юридичної особи, від імені якої подається звернення;
- бланк установи (у разі його наявності);
- дату звернення та вихідний номер (у разі обліку вихідної кореспонденції);
- виклад суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- підпис керівника або уповноваженої особи із зазначенням її посади, прізвища, імені та по батькові;
- контактну інформацію (адресу, номер телефону та електронну пошту).

Якщо звернення є колективним, інформація про всі організації, які його підписали, має бути зазначена окремо:

- основною вважається організація, яка вказана першою в реквізиті «підпис»;
- інформація про інші організації додається до відповідного поля в СЕД.

У разі, якщо звернення подано не на бланку, але містить штамп підприємства, установи, організації, воно вважається належним чином оформленим.

Якщо звернення юридичної особи подане без використання бланка, без зазначення назви організації, без штампу юридичної особи, таке звернення реєструється як звернення громадянина.

Листи, які надійшли від юридичної особи та не містять інформації про порушення прав і свобод людини, реєструються та розглядаються як вхідна кореспонденція.

22. Звернення громадян, народних депутатів України, а також керівників чи представників юридичних осіб, що містять відомості про порушення прав і свобод людини і громадянина, реєструються в СЕД із врахуванням категорії суб'єкта, який подав звернення.

23. Під час реєстрації звернень відповідальний працівник (реєстратор) завантажує електронну копію звернення в СЕД у форматі *.pdf або іншому відповідному форматі.

У разі підписання звернення за допомогою електронного підпису, файл електронного підпису має бути архівований, після чого отриманий архів реєстратором вкладається як окремий додаток до звернення.

24. Реєстрація звернення полягає в присвоєнні реєстраційного індексу в журналах № 3, 5, 7, 23, 25 та дати реєстрації після попереднього розгляду документу та заповнення відповідних полів РКК в СЕД згідно з Класифікатором звернень, у порядку визначеному Інструкцією з діловодства. Кожному зверненню встановлюються відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної тире або дробом. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернення народного депутата України та від Комітетів Верховної Ради України складається з порядкового номера в межах журналу, коду журналу, останніх цифр року та літер «НД». Приклад: З-401.5/25/НД.

Реєстраційний індекс звернення громадянина складається з першої літери прізвища заявника, порядкового номера в межах журналу та останніх цифр року. Приклад: Д-401.3/25.

Реєстраційний індекс звернення юридичної особи складається з початкової літери назви заявника, порядкового номера в межах журналу, коду журналу та останніх цифр року. Приклад: К/401.7/25.

Реєстраційний індекс колективного звернення складається з літер «КО», порядкового номера в межах журналу, коду журналу та останніх цифр року. Приклад: КО-401.3/25.

Реєстраційний індекс анонімного звернення складається з літер «АН», порядкового номера в межах журналу, коду журналу та останніх цифр року. Приклад: АН-401.3/25.

Реєстраційний індекс усного звернення (консультація) поданого під час особистого прийому громадян складається з порядкового номера в межах журналу, коду журналу та останніх цифр року. Приклад: 401.23/25/УЗ.

Реєстраційний індекс усного звернення, поданого під час телефонної розмови на телефонній «гарячій лінії» Уповноваженого, складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера в межах журналу, коду журналу та останніх цифр року. Приклад: К-401.25/25/ГТЛ.

25. Вхідний реєстраційний індекс звернення (печатка вхід. № та дата, штрих-код, реєстраційна відмітка СЕД) розміщується на нижньому полі документа праворуч або в іншому доступному місці, яке не містить тексту, за винятком місця, призначеного для підшивки.

На вимогу заявника, який подав письмове звернення під час особистого прийому в громадській приймальні Секретаріату, у верхньому лівому куті копії звернення проставляється печатка вхідного номеру із зазначенням реєстраційного індексу та дати, при цьому копія або другий примірник звернення повертається заявнику.

26. У разі надходження повторного звернення йому присвоюється черговий реєстраційний індекс, при цьому у відповідному полі РКК СЕД зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення.

27. Звернення, подані з одного і того ж питання до різних адресатів та передані на розгляд Секретаріату, а також ідентичні за змістом звернення, що отримані різними каналами зв'язку (дублетні), реєструються під тим самим реєстраційним індексом, що й перше звернення. Приклад:

Д-401.3/25 (надійшло електронною поштою),

Д-401.3/25/1 (надійшло поштовим відправленням),

Д-401.3/25/2 (подано в громадській приймальні).

Звернення громадян, що надійшли під час особистого прийому реєструються в журналі обліку особистого прийому громадян або у відповідному електронному журналі в СЕД.

28. Звернення, що надходять до Секретаріату, передаються на розгляд Уповноваженому, а у разі необхідності термінового розгляду – невідкладно.

29. Розгляд звернень громадян забезпечують посадові особи, визначені виконавцями в резолюції Уповноваженого (або Керівника Секретаріату – у разі тимчасової відсутності Уповноваженого). Співвиконавці розглядають звернення, використовуючи електронну копію оригіналу документа в СЕД.

30. Після попереднього розгляду та внесення резолюції до СЕД Уповноваженим або Керівником Секретаріату, оригінал звернення передається структурному підрозділу, який визначений головним виконавцем.

31. Звернення, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою, для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проєкту відповіді тощо. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію.

Пропозиції, зауваження та роз'яснення чи інформацію щодо їх відсутності співвиконавці зобов'язані подати головному виконавцю протягом першої половини терміну, визначеного для розгляду звернення за резолюцією Уповноваженого або Керівника Секретаріату.

Зміна виконавців за зверненнями здійснюється у порядку, визначеному Інструкцією з діловодства. Така зміна виконавця можлива протягом трьох днів з дня реєстрації звернення. Відповідні зміни вносяться до СЕД.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику. Проєкти актів реагування чи листів, що готуються за результатами розгляду звернення, підлягають узгодженню (візуванню) всіма посадовими особами, які надавали пропозиції до цих проєктів.

32. Звернення, викладені громадянином на особистому прийомі громадян, що проводиться згідно із затвердженим графіком, розглядаються уповноваженими посадовими особами Секретаріату безпосередньо під час особистого прийому.

У разі неможливості вирішення порушених у зверненнях питань безпосередньо на особистому прийомі, звернення приймаються та розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно за його бажанням, про що робиться відмітка в РКК СЕД.

33. За результатами розгляду звернення може бути:

відкрито провадження у справі про порушення прав і свобод людини і громадянина;

проведено перевірку відомостей, зазначених у зверненні, щодо порушення прав і свобод людини і громадянина;

здійснено моніторинговий візит/безвиїзну перевірку з питань дотримання прав і свобод людини і громадянина;

надано роз'яснення щодо заходів, які може вжити заявник;

направлено звернення за належністю в орган чи посадовій особі, до компетенції якого/якої належить розгляд порушеного питання;

відмовлено у розгляді звернення у випадках, визначених законодавством.

34. Виконавець готує пропозиції та проєкти листів до державних органів, підприємств, установ, організацій чи посадових осіб для отримання додаткових даних, уточнення обставин або вирішення питань, що виникли під час розгляду звернення.

Листи погоджуються та підписуються в межах посадових обов'язків представником Уповноваженого, Керівником Секретаріату чи іншими уповноваженими посадовими особами відповідно до Інструкції з діловодства та згідно з резолюцією. Після отримання відповідей на такі листи, виконавець подає обґрунтовані пропозиції щодо подальших рішень у справі.

35. За результатами розгляду звернення виконавець (головний виконавець) у справі готує проєкт письмової відповіді на звернення. Відповідь на звернення оформлюється відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Порядок візування проєктів документів, які підготовлені за результатами розгляду звернень, визначається Інструкцією з діловодства.

Відповіді на звернення підписуються у встановленому Інструкцією з діловодства порядку. Керівники структурних підрозділів Секретаріату у межах повноважень здійснюють підписання листів-відповідей інформаційного характеру.

У разі невідповідності звернення вимогам Закону України «Про звернення громадян» відповідь підписує керівник служби діловодства.

Якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис.

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення (якщо звертаються двоє і більше громадян) надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

36. Оригінали звернень, за якими відкрито провадження або здійснюється перевірка, зберігаються у справах Секретаріату. До інших організацій, установ чи підприємств надсилаються лише копії документів.

37. Звернення громадян України, іноземців, осіб без громадянства, які перебувають на території України, або їх представників, громадських об'єднань розглядаються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання відповідно до Закону України «Про звернення громадян», якщо інше не зазначено в резолюції.

38. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва встановлюється необхідний термін для його розгляду, який не перевищує 45 днів. Для цього відповідальний виконавець готує та погоджує в установленому порядку службову записку на ім'я автора резолюції. Заявник обов'язково повідомляється про зміну термінів розгляду його звернення до завершення раніше визначеного терміну виконання.

Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Уповноваженого, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявника. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Звернення народних депутатів України, комітетів 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) повідомляють письмово протягом 10 днів з дня реєстрації.

Інформація про результати розгляду депутатського запиту надається письмово протягом 15 днів з дня реєстрації.

У разі необхідності строк розгляду депутатського звернення може бути подовжений до 30 днів, а депутатського запиту – до одного місяця, про що автора повідомляють письмово.

Звернення представників юридичних осіб розглядаються протягом 30 днів з дня реєстрації в СЕД, якщо інше не зазначено у резолюції.

39. Звернення, за якими відкрито провадження або здійснюється перевірка, не знімаються з контролю та розглядаються з урахуванням вимог і термінів, визначених Законом України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» та Положенням про порядок здійснення провадження Уповноваженого у справах про порушення прав і свобод людини і громадянина, затвердженого окремим наказом Уповноваженого.

Після завершення провадження чи перевірки виконавець узгоджує підготовлені пропозиції у справі з керівником структурного підрозділу або посадовою особою, яка дала доручення.

Заявник письмово повідомляється про рішення, ухвалене за результатами провадження або перевірки.

40. Акти реагування Уповноваженого, листи до органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, підприємств, організацій та відповіді на звернення реєструються у журналі вихідних документів СЕД. Під час створення вихідного документа відповідальний виконавець в реєстраційній картці СЕД встановлює зв'язок із відповідними зверненнями та іншими документами, що стосуються їх розгляду.

41. Реєстрація листів-відповідей на звернення здійснюється автоматично в СЕД під час накладення підписантом кваліфікованого електронного підпису. При цьому обов'язково слід дотримуватися заповнення всіх полів у вихідній картці проєкту відповіді.

Реєстраційний індекс письмової відповіді складається з таких компонентів: порядковий номер документа у межах журналу;

код журналу вихідної кореспонденції (№ 4, № 6, № 8);

вхідний реєстраційний номер звернення, який включає першу літеру прізвища автора звернення, порядковий номер звернення у межах журналу, код журналу, рік реєстрації;

індекс структурного підрозділу-виконавця.

Акти реагування (крім конституційних подань Уповноваженого) та листи щодо звернень повинні містити відмітку про безпосереднього виконавця, яка включає такі дані:

прізвище та власне ім'я виконавця;

контактний телефон виконавця.

42. Реєстрація вхідних документів (відповідей на листи-запити, листи-звернення стосовно суті порушеного питання в отриманих зверненнях тощо) здійснюється шляхом внесення даних про документ до реєстраційної картки в СЕД.

До реєстраційної картки зазначених листів вносяться такі дані:

реєстраційний індекс вхідного документа (номер звернення), порядковий номер вхідного документа у межах журналу, код журналу № 9;

зв'язок із відповідними вихідними документами.

43. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснюється службою діловодства, яка:

здійснює постійний моніторинг і контролює терміни розгляду звернень за допомогою СЕД;

надсилає керівникам структурних підрозділів звіти про стан розгляду звернень для організації відповідної роботи.

44. Безпосередній контроль за дотриманням термінів, за змістом, належним оформленням відповідей на звернення громадян здійснюється керівниками структурних підрозділів Секретаріату та представниками Уповноваженого.

За своєчасний та якісний розгляд звернень в межах компетенції відповідають усі зазначені в резолюції виконавці.

Працівник, відповідальний за розгляд звернень громадян, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства в структурному підрозділі Секретаріату, передати іншому працівнику за погодженням керівника всі нерозглянуті звернення або делегувати призначення тимчасового виконання обов'язків в СЕД.

Відповідальність за збереження документів за зверненнями громадян покладається на керівника структурного підрозділу та посадових осіб відповідно до їх посадових обов'язків.

45. Матеріали у паперовому вигляді після завершення їх розгляду разом із усіма супровідними документами повинні бути передані посадовим особам, відповідальним за ведення діловодства, для централізованого формування справ у структурних підрозділах Секретаріату.

Матеріали звернень в електронному вигляді зберігаються в СЕД. За потреби матеріали звернень, які зберігаються в електронному вигляді, можуть бути роздруковані та долучені до матеріалів у паперовому вигляді.

Формування і зберігання справ у паперовому вигляді у виконавців забороняється.

46. Матеріали звернень у паперовому вигляді розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення становить у справі самостійну групу.

Матеріали звернень у паперовому вигляді, за якими відкрито провадження, зберігаються в м'якій обкладинці (додаток 2). Електронний примірник такого звернення та матеріали до нього зберігаються в СЕД та у разі запиту заявника на ознайомлення з ними, документи роздруковуються.

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

47. Під час формування справ обов'язково перевіряється правильність включення документів до відповідної справи та їх комплектність.

48. Нерозглянуті звернення, а також документи, оформлені з порушенням встановлених вимог, забороняється підшивати до справ.

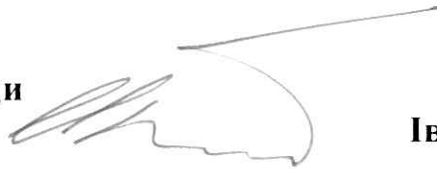
49. Відповідальність за зберігання документів за зверненнями у паперовій формі покладається на представників Уповноваженого та керівників структурних підрозділів.

50. Звернення та матеріали до них зберігаються у Секретаріаті протягом 5 років після завершення розгляду та ухвалення рішення у справі. В окремих випадках постійно діюча експертна комісія може ухвалити рішення про подовження строку зберігання або про постійне зберігання найбільш цінних звернень. Таке рішення щодо збільшення строку зберігання документів за зверненнями чи відбору їх для подальшого зберігання підлягає обов'язковому затвердженню Уповноваженим.

51. Справи за зверненнями, що підлягають постійному або тимчасовому зберіганню строком понад 10 років, передаються до архіву через один рік після завершення діловодства.

52. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архіву за рішенням керівництва Секретаріату. Після закінчення встановлених строків зберігання документи за зверненнями підлягають знищенню у встановленому порядку відповідно до Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» та Інструкції з діловодства.

**Керівник Секретаріату
Уповноваженого Верховної Ради
України з прав людини**



Іван ВЕРВЕЙКО

Додаток 1

до Порядку роботи зі зверненнями
у Секретаріаті Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини (пункт 17)

ПОРЯДОК

подання звернення до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

Згідно із статтею 17 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», Уповноважений розглядає звернення громадян України, іноземців, осіб без громадянства або осіб, які діють в їхніх інтересах, відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Такі звернення мають бути подані у письмовій формі.

Вимоги до письмового звернення

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення має містити такі відомості:

1. Прізвище, ім'я, по батькові заявника.
2. Адресу місця проживання.
3. Суть питання, у тому числі:
 - найменування органу влади або посадової особи, які порушили права;
 - опис суті порушення прав;
 - інформацію про вжиті заходи для відновлення прав, звернення до інших органів чи посадових осіб (з наданням копій відповідей та інших підтверджуючих документів);
 - чи звертався заявник до суду?
4. Чітко сформульовану пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) і скаргу.
5. Дату складання звернення та особистий підпис заявника.

Якщо звернення подається в інтересах іншої особи, необхідно додати копії документів, що підтверджують повноваження на представництво її інтересів

Способи подання звернення

✦ Письмово:

Адреса для надсилання: **вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008.**

✦ Електронною поштою:

Звернення можна подати на e-mail: hotline@ombudsman.gov.ua.

Електронне звернення без кваліфікованого електронного підпису надсилається у вигляді сканованого або фотографованого письмового звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

✦ Особисто:

Звернення можна подати під час особистого прийому у громадській (регіональній) приймальні Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

✦ Телефоном:

Отримати довідкову інформацію:

☎ 0 800 50 17 20

☎ 044 299 74 08

△ **Анонімні звернення**, у яких неможливо встановити авторство, відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», розгляду не підлягають.

** Ця інформація є довідковою та надається відповідно до п. 17 Порядку роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини*

Додаток 2

до Порядку роботи зі зверненнями
у Секретаріаті Уповноваженого
Верховної Ради України з прав
людини (пункт 46)

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



**УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ
З ПРАВ ЛЮДИНИ**

НАКАЗ

___ . ___.202__

м. Київ

№ _____

**Про внесення змін до Порядку роботи
зі зверненнями у Секретаріаті
Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини**

З метою забезпечення належного опрацювання інформації, що міститься у зверненнях щодо діяльності місць несвободи та можливих порушень прав людини в таких місцях, її врахування під час планування та проведення відвідувань у межах реалізації функцій національного превентивного механізму, а також удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, відповідно до статті 19¹ Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини»,

НАКАЗУЮ:

1. Внести зміни до Порядку роботи зі зверненнями громадян у Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 30.04.2026 № 46.15/25, що додаються.

2. Департаменту документального забезпечення та роботи зі зверненнями (Антоненко О.О.) забезпечити ознайомлення представників Уповноваженого та керівників структурних підрозділів з цим наказом.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на Керівника Секретаріату Вервейка І.Д.

**Уповноважений Верховної Ради
України з прав людини**

Дмитро ЛУБІНЕЦЬ