



## ДЕРЖАВНЕ БЮРО РОЗСЛІДУВАНЬ

### НАКАЗ

19.09.2022

Київ

№ 473

**Про затвердження Порядку роботи спеціальної телефонної лінії у центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань**

Відповідно до статті 8, пункту 8 частини першої статті 12 Закону України «Про Державне бюро розслідувань», Закону України «Про звернення громадян» та з метою забезпечення оперативного реагування на заяви і повідомлення про кримінальні правопорушення, віднесені до підслідності Державного бюро розслідувань, або необгрунтовані активи, виявлення яких належить до компетенції Державного бюро розслідувань, та звернення громадян

#### **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок роботи спеціальної телефонної лінії у центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань (далі – Порядок), що додається.

2. Директорам територіальних управлінь Державного бюро розслідувань, керівникам самостійних структурних підрозділів центрального апарату Державного бюро розслідувань забезпечити виконання вимог Порядку.

3. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Державного бюро розслідувань від 04 серпня 2020 року № 390 «Про затвердження Порядку роботи спеціальної телефонної лінії Державного бюро розслідувань».

Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Директор  
полковник  
Державного бюро розслідувань**

**Олексій СУХАЧОВ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказ Державного бюро**  
**розслідувань**

19.09.2022 № 473

**ПОРЯДОК**  
**роботи спеціальної телефонної лінії**  
**у центральному апараті та територіальних управліннях**  
**Державного бюро розслідувань**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає організацію роботи спеціальної телефонної лінії у центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань (далі – СТЛ), порядок приймання, реєстрації та розгляду усних заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення, віднесені до підслідності Державного бюро розслідувань, або необґрунтовані активи, виявлення яких належить до компетенції Державного бюро розслідувань, від фізичних та юридичних осіб, а також звернень громадян, які надходять на СТЛ (далі – звернення).

2. Працівники структурного підрозділу центрального апарату Державного бюро розслідувань / територіального управління Державного бюро розслідувань, до службових або посадових обов'язків яких віднесено забезпечення роботи СТЛ (далі – відповідальні особи), у своїй діяльності керуються Конституцією України, Кримінальним процесуальним кодексом України, законами України «Про Державне бюро розслідувань», «Про державну службу», «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання корупції», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», іншими нормативно-правовими актами, актами Державного бюро розслідувань та цим Порядком.

3. Подання фізичними особами до Державного бюро розслідувань усних звернень, заяв та повідомлень за допомогою СТЛ передбачає передачу персональних даних відкритими каналами зв'язку та надання згоди на їх обробку відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання таких звернень працівниками Державного бюро розслідувань.

4. Відповідальні особи під час розмови із додзвонювачем мають бути ввічливими, не допускати оціночних суджень і висловлювань особистої думки щодо тих чи інших подій та обставин, а також не допускати упередженого ставлення до додзвонювача; повинні дотримуватися вимог законодавства, а також Правил професійної етики працівників Державного бюро розслідувань, затверджених рішенням Ради громадського контролю при Державному бюро розслідувань від 15.01.2021 (протокол № 2) та введених в дію наказом Державного бюро розслідувань від 16.01.2021 № 30.

#### 5. Основними завданнями функціонування СТЛ є:

одержання усних заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення, віднесені до підслідності Державного бюро розслідувань, або необґрунтовані активи, виявлення яких належить до компетенції Державного бюро розслідувань;

прийняття повідомлень про правопорушення, вчинені працівниками Державного бюро розслідувань;

прийняття усних звернень громадян з питань, що належать до компетенції Державного бюро розслідувань;

надання довідково-консультативної допомоги з питань діяльності Державного бюро розслідувань.

6. Робота СТЛ забезпечується реалізацією інтерактивного голосового меню засобом тонального набору на клавіатурі телефону додзвонювача.

Інтерактивне голосове меню СТЛ складається із розділів: «усне звернення та загальні питання», «повідомити про кримінальне правопорушення», «повідомити про правопорушення, вчинене працівником Державного бюро розслідувань», «повідомити інформацію щодо необґрунтованих активів в осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування».

У разі потреби може визначатись інший склад інтерактивного голосового меню СТЛ.

7. Телефонні дзвінки на СТЛ із розділу «усне звернення та загальні питання» у центральному апараті приймаються відповідальними особами відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Управління забезпечення діяльності (далі – відділ звернень), у територіальних управліннях – визначеними відповідальними особами у робочий час з 09:00 до 18:00 (понеділок – четвер), з 09:00 до 16:45 (п'ятниця), напередодні святкових, неробочих днів – з 09:00 до 17:00 (понеділок – четвер), з 09:00 до 15:45 (п'ятниця), крім обідньої перерви з 13:00 до 13:45.

У період дії воєнного стану в Україні телефонні дзвінки на СТЛ із розділу «усне звернення та загальні питання» у центральному апараті приймаються відповідальними особами відділу звернень у робочий час з 09:00 до 18:00 (понеділок – п'ятниця), напередодні святкових, неробочих днів – з 09:00 до 18:00 (понеділок – п'ятниця), крім обідньої перерви з 13:00 до 14:00.

В інший неробочий час усні звернення із розділу «усне звернення та загальні питання» приймаються за допомогою автовідповідача.

Телефонні дзвінки на СТЛ із розділів «повідомити про кримінальне правопорушення», «повідомити про правопорушення, вчинене працівником Державного бюро розслідувань» приймаються цілодобово у центральному апараті відповідальними особами відділу оперативного чергування Управління внутрішнього контролю, а в територіальних управліннях Державного бюро розслідувань – відділу аналітичного забезпечення та оперативного чергування.

Телефонні дзвінки на СТЛ із розділу «повідомити інформацію щодо необґрунтованих активів в осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування» приймаються у центральному апараті

відповідальними особами відділу звернень у визначений абзацами першим та другим цього пункту робочий час, а в територіальних управліннях Державного бюро розслідувань – відділу аналітичного забезпечення та оперативного чергування цілодобово.

8. Приймання, реєстрація та розгляд заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення, які надійшли за допомогою СТЛ, здійснюється відповідно до Інструкції про порядок приймання, реєстрації та розгляду заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення у центральному апараті Державного бюро розслідувань, затвердженої наказом Державного бюро розслідувань від 28.12.2021 № 726, а в територіальних управліннях Державного бюро розслідувань – згідно з відповідними актами територіальних управлінь Державного бюро розслідувань.

9. Приймання, реєстрація та розгляд звернень громадян, які надійшли за допомогою СТЛ, здійснюється відповідно до Інструкції про порядок розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань, затвердженої наказом Державного бюро розслідувань від 20.05.2021 № 314.

10. Телефонні дзвінки від фізичних та юридичних осіб, які повідомляють про кримінальні правопорушення (розділи «повідомити про кримінальне правопорушення», «повідомити про правопорушення, вчинене працівником Державного бюро розслідувань», «повідомити інформацію щодо необґрунтованих активів в осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування»), приймаються виключно за допомогою СТЛ.

11. Інформація щодо графіка роботи, телефонний номер СТЛ розміщуються на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань та територіальних управлінь Державного бюро розслідувань.

12. Усі розмови, які ведуться за номером СТЛ, підлягають аудіозапису, про що перед початком розмови робиться автоматичне повідомлення додзвонювачу.

Додатково у разі обрання додзвонювачем розділу голосового меню «повідомити про кримінальне правопорушення» в автоматичному режимі роз'яснюються положення статті 383 Кримінального кодексу України.

13. Мовою спілкування є державна мова. З особою, яка не розуміє державної мови, відповідальна особа може спілкуватися мовою, прийнятною для сторін.

14. Відмова у прийнятті звернень громадян, заяв (повідомлень) про кримінальні правопорушення або необґрунтовані активи, виявлення яких належить до компетенції Державного бюро розслідувань, не допускається.

## **II. Порядок приймання, реєстрації та опрацювання усних звернень, заяв (повідомлень), які надійшли на СТЛ**

1. Під час надходження телефонного дзвінка на СТЛ дії відповідальної особи залежать від обраного додзвонювачем розділу інтерактивного голосового меню.

2. У разі надходження телефонного дзвінка із розділу голосового меню «усне звернення та загальні питання» відповідальна особа повинна привітатись, назвати свій номер, що присвоїла система СТЛ, та запропонувати назвати додзвонювачу відомості про себе (прізвище, ім'я, по батькові, адресу проживання (адресу реєстрації місця проживання), інші засоби зв'язку, а представнику юридичної особи – також посаду, повну назву юридичної особи та її юридичну адресу (далі – відомості про додзвонювача)), суть порушеного питання.

Усні звернення, по можливості та за згодою додзвонювача, опрацьовуються відповідальною особою під час телефонної розмови.

Якщо порушене питання не належить до компетенції Державного бюро розслідувань, відповідальна особа, по можливості, пояснює додзвонювачу, до якого державного органу доцільно звернутися, і надає контактні дані.

Якщо усні звернення потребують детальнішого вивчення або якщо додзвонювач наполягає на отриманні письмової відповіді, відомості фіксуються в електронній реєстраційній картці звернення, що надійшло на СТЛ Державного бюро розслідувань (територіального управління Державного бюро розслідувань), за формою, визначеною у додатку 1 (далі – картка звернення), та реєструються у системі електронного документообігу (далі – СЕД). Строк розгляду таких звернень не повинен перевищувати строків, установлених законодавством.

Якщо розгляд питання, порушеного перед Державним бюро розслідувань, припинено відповідно до вимог статті 8 Закону України «Про звернення громадян», подальший розгляд такого звернення (зокрема такого, що надійшло на СТЛ) не здійснюється, про що повідомляється додзвонювачу.

Якщо додзвонювач відмовляється надати відомості про себе, відповідальна особа обов'язково робить таку відмітку в реєстраційній картці.

Надання довідкової інформації здійснюється відповідальною особою з урахуванням положень Закону України «Про захист персональних даних».

3. У разі надходження телефонного дзвінка у розділи голосового меню «повідомити про кримінальне правопорушення», «повідомити інформацію щодо необґрунтованих активів в осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування» відповідальна особа повинна привітатись, назвати свій номер, що присвоїла система СТЛ, шляхом уточнювальних запитань переконатись у тому, що додзвонювачем правильно обрано розділ голосового меню, після чого запропонувати додзвонювачу з'явитися для оформлення письмової заяви (повідомлення) до Державного бюро розслідувань або його територіального управління.

Якщо повідомлені фактичні дані та обставини вчиненого кримінального правопорушення не належать до компетенції Державного бюро розслідувань, відповідальна особа, по можливості, пояснює додзвонювачу, до якого державного органу доцільно звернутися, і надає контактні дані.

Якщо усне повідомлення містить короткий виклад обставин, що можуть свідчити про вчинення кримінального правопорушення, а особа, яка про це повідомила, відмовилася з'явитися для оформлення письмового звернення, відповідальна особа фіксує її зміст в електронній реєстраційній картці заяви (повідомлення) про кримінальне правопорушення, що надійшло на СТЛ Державного бюро розслідувань (територіального управління Державного бюро розслідувань), за формою, визначеною у додатку 2 (далі – картка заяви (повідомлення)), яка реєструється у СЕД і підлягає розгляду в порядку, встановленому Кримінальним процесуальним кодексом України та актами Державного бюро розслідувань / відповідного територіального управління Державного бюро розслідувань.

Під час запису усного повідомлення відповідальна особа повинна запропонувати додзвонювачу назвати відомості про себе (прізвище, ім'я, по батькові, адресу проживання (адресу реєстрації місця проживання), інші засоби зв'язку, а представнику юридичної особи – також посаду, повну назву юридичної особи та її юридичну адресу), суть порушеного питання з попередньою кваліфікацією вчиненого кримінального правопорушення відповідно до Кримінального кодексу України.

Якщо додзвонювач відмовляється повідомити відомості про себе, відповідальна особа роз'яснює положення частини другої статті 8 Закону України «Про Державне бюро розслідувань» та фіксує таку відмову у картці заяви (повідомлення).

Якщо додзвонювач помилково обрав розділ голосового меню «повідомити про кримінальне правопорушення» або «повідомити інформацію щодо необґрунтованих активів в осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування», відповідальна особа діє згідно з пунктом 2 розділу II цього Порядку або пропонує обрати відповідне голосове меню.

4. У разі надходження телефонного дзвінка у розділ голосового меню «повідомити про правопорушення, вчинене працівником Державного бюро розслідувань» відповідальна особа повинна привітатись, назвати свій номер, що присвоїла система СТЛ, шляхом уточнювальних запитань переконатись у тому, що додзвонювачем правильно обрано розділ голосового меню, після чого запропонувати додзвонювачу з'явитися для оформлення письмової заяви (повідомлення) до Державного бюро розслідувань або його територіального управління.

Якщо усне повідомлення містить короткий виклад обставин, що можуть свідчити про вчинення правопорушення, а особа, яка про це повідомила, відмовилася з'явитися для оформлення письмового звернення, відповідальна особа фіксує зміст такого повідомлення у картці звернення, яка реєструється у СЕД і підлягає розгляду у порядку, встановленому законодавством та актами Державного бюро розслідувань чи відповідного територіального управління Державного бюро розслідувань.

Якщо додзвонювач відмовляється повідомити відомості про себе, відповідальна особа роз'яснює положення частини другої статті 8 Закону України «Про Державне бюро розслідувань» та фіксує таку відмову у картці звернення.

Якщо додзвонювач помилково обрав розділ голосового меню «повідомити про правопорушення, вчинене працівником Державного бюро розслідувань», відповідальна особа діє згідно з пунктом 2 розділу II цього Порядку або пропонує обрати відповідне голосове меню.

5. Відповідальна особа має право:

ставити запитання додзвонювачу з метою конкретизації суті його звернення та/або уточнення певних обставин;

рекомендувати звернутися до Державного бюро розслідувань або його територіального управління з письмовим зверненням чи заявою (повідомленням) засобами поштового або електронного зв'язку, через спеціально обладнані скриньки або через приймальню громадян у порядку, визначеному законодавством та актами Державного бюро розслідувань.

6. Якщо додзвонювач у процесі спілкування з відповідальною особою з приводу порушених ним перед Державним бюро розслідувань питань починає розмову, зміст якої не стосується суті його звернення, відповідальна особа має право поставити необхідні уточнювальні запитання, що безпосередньо стосуються змісту звернення.

Якщо відсутній конструктивний зворотний зв'язок із додзвонювачем, відповідальна особа має право попередити додзвонювача про свій намір припинити розмову у разі неповідомлення додзвонювачем інших фактів, що стосуються суті порушеного ним питання. Після попередження та чіткого переконання в однозначному розумінні такого попередження додзвонювачем відповідальна особа у ввічливій формі має право припинити телефонну розмову.

7. Якщо додзвонювач у розмові вживає нецензурну лексику, образи, вислови, які порушують честь та гідність працівників Державного бюро розслідувань, а також якщо звернення не містить суті порушеного питання або містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальна особа має право припинити телефонну розмову. Про такий намір відповідальна особа попереджає додзвонювача.

Крім того, у випадку такої поведінки відповідальна особа попереджає додзвонювача про те, що такі висловлювання можуть бути підставою для притягнення його до відповідальності згідно із законодавством.

8. У разі надходження на СТЛ скарг на неправомірні дії відповідальної особи Державного бюро розслідувань, яка приймає такий дзвінок, остання попереджає додзвонювача про необхідність прийняття скарги іншою відповідальною особою та здійснює переадресацію виклику на іншу відповідальну особу, а в територіальному управлінні відповідальна особа пропонує додзвонювачу обрати відповідний розділ інтерактивного голосового меню центрального апарату Державного бюро розслідувань.

Водночас відповідальна особа додатково інформує додзвонювача про інші способи повідомлення про можливі факти неправомірних дій працівників Державного бюро розслідувань.

9. Відповідальна особа має право попередити додзвонювача про обмежений час прийняття його звернення, якщо додзвонювач повідомляє факти, які не стосуються суті порушеного питання, або неодноразово повторює інформацію, що вже була повідомлена під час поточної телефонної розмови. У випадку нереагування додзвонювача на попередження відповідальна особа має право припинити телефонну розмову.

10. Про всі випадки припинення дзвінка з підстав, визначених пунктами 6, 7, 9 розділу II цього Порядку, відповідальна особа письмово (службовою запискою) того ж робочого дня повідомляє свого безпосереднього керівника або особу, яка виконує його обов'язки.

11. Усі звернення, що надійшли на автовідповідач у неробочий час, прослуховуються, фіксуються, реєструються відповідальними особами не пізніше наступного робочого дня.

Якщо звернення, записане на автовідповідач, має незрозумілий зміст або погану якість запису, а також у разі необхідності уточнення даних, повідомлених додзвонювачем у своєму зверненні, відповідальна особа має право зв'язатися із додзвонювачем за номером телефону, з якого останнім було зроблено телефонний дзвінок.

Організація розгляду такого звернення здійснюється відповідно до порушених у ньому питань у встановленому законодавством порядку.

12. Відповідальна особа забезпечує своєчасне та достовірне внесення до картки звернення (додаток 1), картки заяви (повідомлення) (додаток 2), електронної реєстраційної картки повідомлення про необґрунтовані активи, що надійшло на СТЛ за формою, визначеною у додатку 3 (далі – картка повідомлення про необґрунтовані активи), інформації, одержаної за допомогою СТЛ.

Контроль за своєчасністю реєстрації відповідальною особою даних, які надійшли за допомогою СТЛ, у картці звернення, картці заяви (повідомлення), картці повідомлення про необґрунтовані активи покладається на безпосереднього керівника відповідальної особи.

13. Звернення, що підлягають оперативному реагуванню, передаються відповідальними особами Директору Державного бюро розслідувань (особі, що виконує його повноваження) / директору територіального управління Державного бюро розслідувань (особі, що виконує його обов'язки) негайно із одночасним повідомленням свого безпосереднього керівника.



### III. Аналіз та узагальнення інформації щодо функціонування СТЛ

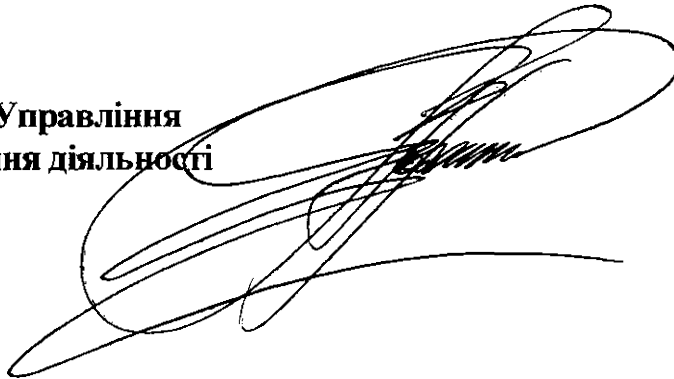
1. Керівники відповідальних структурних підрозділів центрального апарату та територіальних управлінь Державного бюро розслідувань з метою своєчасного виявлення причин та умов, що призводять до порушення конституційних прав, законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи Державного бюро розслідувань зобов'язані систематично вивчати стан розгляду звернень, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях громадян пропозиції та зауваження.

Керівники відповідальних за роботу СТЛ структурних підрозділів щокварталу організують вивчення відповідності інформації, яка надійшла на СТЛ, відомостям, внесеним до електронних реєстраційних карток відповідальними особами центрального апарату та територіальних управлінь Державного бюро розслідувань.

2. Інформація за результатами аналізу прийнятих звернень на СТЛ подається відповідальними особами територіального управління Державного бюро розслідувань структурному підрозділу центрального апарату Державного бюро розслідувань, який забезпечує роботу СТЛ (відділ звернень), щокварталу до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом, порівняно з аналогічним періодом минулого року.

3. Інформація за результатами аналізу прийнятих звернень на СТЛ подається Директору Державного бюро розслідувань відділом звернень щокварталу до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом, порівняно з аналогічним періодом минулого року.

**Керівник Управління  
забезпечення діяльності**



**Євгеній АВРАМЕНКО**

Додаток 1  
до Порядку роботи спеціальної  
телефонної лінії у центральному  
апараті та територіальних управліннях  
Державного бюро розслідувань  
(пункт 2 розділу II)

**ЕЛЕКТРОННА РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА**  
звернення, що надійшло на СТЛ Державного бюро розслідувань  
(територіального управління Державного бюро розслідувань)

<b>Дата реєстрації</b>			
<b>Час реєстрації</b>		_____ год _____ хв	
<b>Відомості про додзвонювача</b>			
<b>ПІБ додзвонювача</b>			
<b>Адреса проживання / адреса реєстрації місця проживання додзвонювача</b>			
<b>Адреса електронної пошти</b>			
<b>Контактний телефон</b>			
<b>Вид</b> (анонім, фізична особа, юридична особа тощо)	<b>Стать</b>	<b>Категорія</b>	
<b>Дані про звернення</b>			
<b>Ознака надходження звернення</b> (первинне, повторне, неодноразове, масове)	<b>Вид звернення</b> (пропозиція / зауваження, заява / клопотання, скарга)	<b>Додзвонювач</b> (індивідуальне, колективне, анонімне)	<b>Тематика питання</b>
<b>Стислий зміст</b>			
<b>Записано зі слів заявника</b>			
<b>Відповідальна особа, яка прийняла звернення</b>			
<b>Під час телефонної розмови: надано усне роз'яснення (задоволено, відмовлено, роз'яснено, переадресовано), необхідно надати письмову відповідь</b>			

Додаток 2  
до Порядку роботи спеціальної  
телефонної лінії у центральному  
апараті та територіальних управліннях  
Державного бюро розслідувань  
(пункт 3 розділу II)

**ЕЛЕКТРОННА РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА**  
заяви (повідомлення) про кримінальне правопорушення,  
що надійшла на СТЛ Державного бюро розслідувань  
(територіального управління Державного бюро розслідувань)

<b>Номер реєстрації</b>		<b>Дата і час реєстрації</b>	
		. . . . . 202 . . . . . год . . . . . хв	
<b>ШБ додзвонювача</b>			
<b>Адреса проживання / адреса реєстрації місця проживання додзвонювача</b>			
<b>Адреса електронної пошти</b>			
<b>Контактний телефон</b>			
<b>Відомості про заявника</b>			
<b>Вид</b> (анонім, фізична особа, юридична особа тощо)		<b>Стать</b>	<b>Категорія</b>
<b>Стислий зміст</b>			
<b>Записано зі слів заявника</b>			
<b>Особа, яка прийняла заяву (повідомлення) про кримінальне правопорушення</b>			
<b>Оператор _____</b>			
<b>Під час телефонної розмови: надано усне роз'яснення (задоволено, відмовлено, роз'яснено, переадресовано), необхідно надати письмову відповідь</b>			

Додаток 3  
до Порядку роботи спеціальної  
телефонної лінії у центральному  
апараті та територіальних управліннях  
Державного бюро розслідувань  
(пункт 12 розділу II)

**ЕЛЕКТРОННА РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА**  
**повідомлення про необґрунтовані активи,**  
**що надійшло на СТЛ Державного бюро розслідувань**  
**(територіального управління Державного бюро розслідувань)**

<b>Номер реєстрації</b>		<b>Дата і час реєстрації</b>	
		. ____ .202__ ____ год ____ хв	
<b>ПІБ додзвонювача</b>			
<b>Адреса проживання / адреса реєстрації місця проживання додзвонювача</b>			
<b>Адреса електронної пошти</b>			
<b>Контактний телефон:</b>			
<b>Відомості про заявника</b>			
<b>Вид</b> (анонім, фізична особа, юридична особа тощо)		<b>Стать</b>	<b>Категорія</b>
<b>Стислий зміст</b>			
<b>Записано зі слів заявника</b>			
<b>Особа, яка прийняла повідомлення про необґрунтовані активи</b>			
Оператор _____			
<b>Під час телефонної розмови: надано усне роз'яснення (задоволено, відмовлено, роз'яснено, переадресовано), необхідно надати письмову відповідь</b>			