



ДЕРЖАВНЕ БЮРО РОЗСЛІДУВАНЬ

НАКАЗ

04.08.2020

Київ

№ 390

**Про затвердження Порядку
роботи спеціальної телефонної лінії
Державного бюро розслідувань**

Відповідно до статті 8, пункту 8 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, та звернення громадян

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок роботи спеціальної телефонної лінії Державного бюро розслідувань, що додається.

2. Визначити відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Управління забезпечення діяльності та відділ оперативного чергування Управління забезпечення особистої безпеки відповідальними структурними підрозділами за приймання телефонних дзвінків на спеціальну телефонну лінію Державного бюро розслідувань.

Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**В.о. Директора
полковник
Державного бюро розслідувань**

Олександр СОКОЛОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державного бюро
розслідувань

04 серпня 2020 року № 390

ПОРЯДОК
роботи спеціальної телефонної лінії
Державного бюро розслідувань

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає організацію роботи спеціальної телефонної лінії 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, а також звернень громадян, які надходять на СТЛ (далі – звернення).

2. Працівники структурного підрозділу Державного бюро розслідувань, які забезпечують роботу СТЛ, 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, внутрішніми організаційно-розпорядчими актами Державного бюро розслідувань та цим Порядком.

3. Подання громадянином до Державного бюро розслідувань усного звернення через СТЛ передбачає передачу персональних даних відкритими каналами зв'язку та надання його 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 чинного законодавства, а також вимог професійної етики та поведінки державного службовця.

5. Основними завданнями функціонування СТЛ є:

одержання 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», «отримати довідкову інформацію».

7. Телефонні дзвінки на СТЛ із розділів «усне звернення та загальні питання» приймаються відповідальними особами відділу організації особистого прийому громадян, розгляду звернень та запитів Управління забезпечення діяльності 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 інший та позаробочий час, у вихідні та святкові дні телефонні дзвінки 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 відповідальними особами відділу оперативного чергування Управління забезпечення особистої безпеки цілодобово.

8. Інформація про графік роботи СТЛ та номер її телефону розміщуються на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань.

9. 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.

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

11. Відмова у прийнятті звернень громадян та заяв про кримінальні правопорушення не допускається.

II. Порядок приймання, реєстрації та опрацювання усних звернень, 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 на розділ 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, місце проживання, інші засоби зв'язку), суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

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

Якщо порушене питання не належить до компетенції Державного бюро розслідувань, відповідальна особа, за можливості, пояснює додзвонювачу, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації доцільно звернутися, і за можливості надає їх контактні дані (адресу, номер контактного телефону).

Усні звернення, що потребують детальнішого вивчення, або якщо додзвонювач наполягає на отриманні письмової відповіді, фіксуються у реєстраційній картці звернення, що надійшло на СТЛ (додаток 1) (далі – картка звернення), та реєструються у системі електронного документообігу (далі – СЕД). Строк розгляду таких звернень не повинен перевищувати строків, установлених законами України «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції».

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 додзвонювач.

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 на розділ голосового меню «повідомити про кримінальне правопорушення» 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, за можливості, пояснює додзвонювачу, до якого державного органу доцільно звернутися, і за можливості надає їх контактні дані (адресу, номер контактного телефону).

Якщо усне звернення 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 у картці заяви (повідомлення) про кримінальне правопорушення, що надійшла до Державного бюро розслідувань телефонним зв'язком (додаток 2), яка реєструється у СЕД і підлягає розгляду у порядку, встановленому Кримінальним процесуальним кодексом України та внутрішніми організаційно-розпорядчими актами 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 заяви (повідомлення).

Якщо додзвонювач помилково обрав розділ голосового меню «повідомити про кримінальне правопорушення», відповідальна особа діє відповідно до пункту 2 розділу II цього Порядку.

4. У разі надходження телефонного дзвінка на 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 звернення 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 її зміст у картці звернення, яка реєструється у СЕД

і підлягає розгляду у порядку, встановленому чинним законодавством та внутрішніми організаційно-розпорядчими актами 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 відповідно до пункту 2 розділу II цього Порядку.

5. Відповідальна особа має право за необхідності:

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 положеннями чинного законодавства та внутрішніми організаційно-розпорядчими 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, такий працівник має право поставити необхідні уточнювальні запитання, що безпосередньо стосуються змісту звернення.

У разі 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 такого 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 та громадян, 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 додзвонювач попереджається відповідальною особою про те, що такі висловлювання можуть бути підставою для притягнення його до юридичної відповідальності.

8. У разі надходження на СТЛ скарг на неправомірні дії відповідальної особи, яка приймає такий дзвінок, остання попереджає додзвонювача про необхідність прийняття скарги іншою відповідальною особою та здійснює переадресацію виклику на іншого вільного працівника.

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 у разі, якщо додзвонювач повідомляє факти, які не стосуються суті порушеного питання або у разі неодноразового повторювання інформації, що вже була повідомлена під час поточної телефонної розмови. У випадку нереагування додзвонювача на попередження відповідальна особа має право примусово припинити телефонну розмову.

10. Про всі випадки примусового припинення дзвінка з підстав, визначених пунктами 8, 9, 10 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 відділу організації особистого прийому, розгляду звернень та запитів Управління забезпечення діяльності у найближчий робочий день.

У разі якщо звернення, записане на автовідповідач, має незрозумілий зміст або має 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.

Якщо питання, порушені у зверненні, що записане на автовідповідач, належать до компетенції Управління внутрішнього контролю, Управління забезпечення особистої безпеки, таке звернення (аудіозапис) не пізніше наступного робочого дня передається їм на опрацювання.

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

12. Про усі звернення, прийняті відповідальними особами відділу оперативного чергування Управління забезпечення особистої безпеки,

доповідаються Директору Державного бюро розслідувань (особі, що виконує його повноваження) у визначені ним години.

Звернення, що підлягають оперативному реагуванню, передаються відповідальними особами Директору Державного бюро розслідувань (особі, що виконує його повноваження), першому заступнику та заступникам Директора ДБР, відповідно до розподілу повноважень, негайно із одночасним повідомленням свого безпосереднього керівника.

III. Аналіз та узагальнення інформації щодо функціонування СТЛ

1. Керівники структурних підрозділів або за їх дорученням інші службові, посадові особи з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи Державного бюро розслідувань зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях громадян пропозиції та зауваження.

2. Інформація за результатами аналізу прийнятих звернень на СТЛ подається структурним підрозділом Державного бюро розслідувань, який забезпечує роботу СТЛ, шокквартилу до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом, у порівнянні з аналогічним періодом минулого року Директору Державного бюро розслідувань.

**Керівник Управління
забезпечення діяльності
Державного бюро розслідувань**

Василь ОГОРОДНІЙЧУК