



## ДЕРЖАВНЕ БЮРО РОЗСЛІДУВАНЬ

### НАКАЗ

20.05.2021

Київ

№ 314

**Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань**

Відповідно до статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про Державне бюро розслідувань», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та з метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, удосконалення організації їх особистого прийому в центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань

#### **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Інструкцію про порядок розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у центральному апараті та територіальних управліннях Державного бюро розслідувань, що додається.
2. Першому заступнику та заступникам Директора Державного бюро розслідувань, директорам територіальних управлінь Державного бюро розслідувань, керівникам (начальникам) самостійних структурних підрозділів центрального апарату Державного бюро розслідувань забезпечити здійснення особистого прийому громадян та розгляду звернень відповідно до вимог законодавства та нормативних актів Державного бюро розслідувань.
3. Управлінню забезпечення діяльності забезпечити оприлюднення цього наказу на Єдиному державному вебпорталі відкритих даних.

4. Відділу по роботі з громадськістю та засобами масової інформації забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань.

Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

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

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the left.

**Олексій СУХАЧОВ**

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ Державного бюро  
розслідувань**

20 травня 2021 року № 314

### **ІНСТРУКЦІЯ**

**про порядок розгляду звернень громадян та організації особистого  
прийому громадян у центральному апараті та територіальних  
управліннях Державного бюро розслідувань**

#### **І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Ця Інструкція визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами їх розгляду, а також основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у центральному апараті й територіальних управліннях Державного бюро розслідувань (далі – органи Державного бюро розслідувань).

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про Державне бюро розслідувань», «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

3. Розгляд звернень громадян та проведення особистого прийому громадян в органах Державного бюро розслідувань здійснюються на принципах законності, об'єктивності, всебічності, неупередженості, своєчасності, недопущення дискримінації за будь-якими ознаками, заборони переслідування за подання звернення.

4. У роботі з письмовими та усними зверненнями громадян забезпечується кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження Державного бюро розслідувань.

5. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть:

у центральному апараті Державного бюро розслідувань – Директор Державного бюро розслідувань;

у територіальних управліннях Державного бюро розслідувань – директори територіальних управлінь Державного бюро розслідувань.

Організація діловодства у центральному апараті Державного бюро розслідувань за зверненнями громадян покладається на відділ організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Управління забезпечення діяльності, а в територіальному управлінні Державного бюро розслідувань – на структурний підрозділ або відповідальну особу, до функціональних обов'язків якої віднесено ведення діловодства та організація розгляду звернень (далі – відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань).

Відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань забезпечує:

організацію діловодства за зверненнями громадян;

контроль за дотриманням строків розгляду звернень;

організацію особистого прийому громадян, які звернулись до Державного бюро розслідувань;

надання роз'яснень у межах повноважень;

надання методичної допомоги самостійним структурним підрозділам Державного бюро розслідувань з питань звернень громадян.

8. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень громадян покладається на керівника самостійного структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань, якому доручено розгляд звернень.

9. Додержання вимог цієї Інструкції є обов'язковим для всіх самостійних структурних підрозділів органів Державного бюро розслідувань.

10. Не допускається розголошення відомостей, одержаних зі звернень, про особисте життя громадян без їхньої згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це утискає права і законні інтереси громадян. На прохання громадянина,

висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які стосуються вирішення справи.

Відомості досудового розслідування надаються з дотриманням вимог кримінального процесуального законодавства.

## II. МЕЖІ ДІЇ ІНСТРУКЦІЇ

1. Ця Інструкція поширюється на звернення громадян, громадських об'єднань, отримані в письмовій або усній формі.

2. Положення цієї Інструкції не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

3. Заяви і повідомлення про вчинення кримінального та/або корупційного правопорушення розглядаються в органах Державного бюро розслідувань відповідно до вимог кримінального процесуального законодавства, Закону України «Про запобігання корупції» та організаційно-розпорядчих документів Державного бюро розслідувань.

4. Скарги на рішення, дії чи бездіяльність слідчого органу Державного бюро розслідувань під час досудового розслідування розглядаються в порядку та в межах, передбачених кримінальним процесуальним законодавством, з урахуванням рішень та висновків Конституційного Суду України.

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

6. Звернення засуджених, які відбувають покарання в установах виконання покарань, розглядаються відповідно до вимог Кримінально-виконавчого кодексу України, Закону України «Про звернення громадян» та цієї Інструкції.

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

### **ІІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПИТАНЬ ПРИЙМАННЯ, ПОПЕРЕДНЬОГО ОПРАЦЮВАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

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

2. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні обов'язково зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, а також викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання або вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки чітко й розбірливо, підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

3. Звернення може бути письмовим чи усним.

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

5. Електронні звернення надсилаються на визначені офіційні адреси електронної пошти органу Державного бюро розслідувань або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань.

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

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

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

6. Усні звернення викладаються громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через спеціальну телефонну лінію Державного бюро розслідувань (далі – СТЛ).

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

Інформація про номер СТЛ та графік її роботи розміщується на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань.

Порядок роботи СТЛ визначається окремим наказом Державного бюро розслідувань.

7. Звернення приймаються, попередньо розглядаються і реєструються в день їх надходження, а ті, що надійшли після 16:00 або в неробочий день, – наступного після нього робочого дня.

Усі звернення, що надішли до органу Державного бюро розслідувань, підлягають попередньому розгляду.

Попередній розгляд здійснюється з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

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

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті й стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень Державного бюро розслідувань;

строків розгляду звернень;

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

8. За результатами попереднього розгляду щодо кожного звернення відповідальним структурним підрозділом органу Державного бюро розслідувань у межах повноважень приймається одне з таких рішень:

передання для розгляду керівництву органу Державного бюро розслідувань відповідно до розподілу повноважень;

передання для розгляду керівникам самостійних структурних підрозділів (у випадках, визначених пунктом 5 розділу IV цієї Інструкції);

повернення заявнику з наданням відповідних роз'яснень;

залишення без розгляду за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

9. У центральному апараті Державного бюро розслідувань відділ документального забезпечення та контролю за виконанням Управління забезпечення діяльності Державного бюро розслідувань (далі – відділ документального забезпечення) під час розподілення кореспонденції, яка надійшла до центрального апарату Державного бюро розслідувань (засобами поштового, електронного зв'язку, залишена у скриньці), відокремлює таку, що потребує ведення окремого діловодства (відповідно до вимог цієї Інструкції визначає належність документа до звернення громадян).

Звернення невідкладно у день їх надходження передаються відділом документального забезпечення до відділу організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів Управління забезпечення діяльності (далі – відділ звернень) для подальшого попереднього опрацювання, реєстрації та організації розгляду.

Документи, що надійшли на реєстрацію від відділу документального забезпечення до відділу звернень, але за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення, того ж дня повертаються до відділу документального забезпечення для реєстрації та організації подальшого розгляду відповідно до правил ведення загального діловодства.

10. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються на опрацювання разом із такими зверненнями та зберігаються у матеріалах розгляду звернень громадян до закінчення строку їх зберігання. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється копія конверта, яка додається до кожного звернення.

Конверти, що адресовані директору (особі, яка виконує його повноваження / обов'язки), його заступникам, керівникам самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань з позначкою «Особисто», передаються на розгляд адресатам без порушення їх цілісності. Такі конверти відкриває безпосередньо адресат або особа, яка передала конверт, у присутності адресата, після чого їх повертають для подальшого попереднього опрацювання, реєстрації та організації розгляду.

11. У разі відсутності додатків, зазначених у документі, або окремих аркушів, пошкодження конверта, упакування, що призвело до неможливості прочитання його тексту, надсилання не за адресою, некоректного звертання до працівників Державного бюро розслідувань (вживання нецензурної лексики, образ, висловів, які порушують честь та гідність працівників Державного бюро розслідувань) таке звернення не реєструється і складається працівником відповідального структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань акт про повернення документа у двох примірниках, один із яких надсилається кореспонденту, а інший зберігається у відповідальному структурному підрозділі органу Державного бюро розслідувань. Цей акт підписується його укладачем, працівником, який був присутній під час виявлення недоліків, та керівником відповідального структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань.

У разі пошкодження конверта робиться відповідна відмітка у поштовому реєстрі.

12. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.



13. Звернення громадян, що надійшли до органів Державного бюро розслідувань, реєструються централізовано відповідальним структурним підрозділом органу Державного бюро розслідувань після їх попереднього розгляду за допомогою системи електронного документообігу або в журналі реєстрації звернень громадян (далі – журнал) (додаток 1) – у разі ведення діловодства у паперовій формі.

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

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

Склад зазначених елементів у разі потреби може бути доповнений.

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

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

15. Усі звернення, що надходять до органів Державного бюро розслідувань, класифікуються за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами: заяви (клопотання), пропозиції (зауваження), скарги.

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

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до органу Державного бюро розслідувань з певним питанням.

Повторні – звернення, в яких:

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

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

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

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

Дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органу Державного бюро розслідувань.

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

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

17. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення (наприклад, Б-325).

У разі надходження колективного звернення або звернення без підпису реєстраційний індекс складається з позначки «КО» або «БП» відповідно до порядкового номера (наприклад, КО-352 або БП-352).

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

18. Під час реєстрації електронного звернення до його реєстраційного індексу може бути додана позначка «ез» (наприклад, Б-352/ез).

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

19. Зверненням, що надійшли на СТЛ, присвоюють індекс із позначкою «ГЛ» (наприклад, Ю-352/ГЛ).

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

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

20. Зверненням, що подані на особистому прийомі, присвоюють індекс із позначкою «оп» (наприклад, Б-325/оп), а на першому його аркуші проставляють відмітку «ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ».

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

22. Дублетні звернення обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, який зазначають через скісну риску (наприклад, Б-325/1, Б-325/2).

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

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

24. Якщо про результати розгляду звернення необхідно повідомити іншу організацію, перший аркуш звернення позначається словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

#### **ІV. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ**

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

2. Звернення, які надійшли від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, скарги на дії (бездіяльність) чи рішення першого заступника та заступників Директора Державного бюро розслідувань, працівників Державного бюро розслідувань, директорів територіальних управлінь Державного бюро розслідувань і такі, що містять відомості про резонансні події, які викликають інтерес у суспільства та засобів масової інформації, подають на розгляд Директору Державного бюро розслідувань чи особі, яка виконує його повноваження.

Звернення громадян, крім тих, що розглядає Директор Державного бюро розслідувань, подають на розгляд першому заступнику та заступникам Директора Державного бюро розслідувань відповідно до розподілу повноважень, керівникам самостійних структурних підрозділів.

Звернення, які надійшли від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, і такі, що містять відомості про резонансні події, які викликають інтерес у суспільства та засобів масової інформації, передаються на розгляд директору територіального управління Державного бюро розслідувань чи особі, яка виконує його обов'язки.

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

3. Звернення громадян, розглянуті керівництвом органу Державного бюро розслідувань, повертаються з відповідною резолюцією до відповідального структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань, який здійснює передавання документів на виконання до визначених структурних підрозділів чи окремих працівників Державного бюро розслідувань.

4. Відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань забезпечує передавання звернень громадян головному виконавцю у день їх реєстрації (отримання) або наступного робочого дня (у разі їх реєстрації (отримання) після 16:00). Передаються звернення громадян під підпис у журналі передавання кореспонденції або у реєстрі передавання із зазначенням дати та часу отримання.

Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, направляється відповідальним структурним підрозділом органу Державного бюро розслідувань (сканована копія) на адресу електронної пошти керівнику (начальнику) самостійного структурного підрозділу або особі, відповідальній за діловодство у структурному підрозділі. Оригінал документа передається виконавцю, зазначеному в резолюції першим або біля прізвища якого проставлено позначку «осн.» або «вик.» (далі – головний виконавець).

Звернення громадян, що належать до компетенції підрозділу внутрішнього контролю органу Державного бюро розслідувань, передаються на розгляд цьому підрозділу виключно з резолюцією директора органу Державного бюро розслідувань.

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

6. Заборонено доручати розгляд звернень тому органу Державного бюро розслідувань або його посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, які не мають повноважень для їх розгляду.

7. У разі взяття за резолюцією керівництва органу Державного бюро розслідувань звернення на контроль в електронній системі документообігу або в журналі роблять відповідну відмітку, а на першому аркуші такого звернення проставляють штамп «Контроль».

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

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

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

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

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

11. Якщо у зверненні порушуються питання, які не належать до компетенції органу Державного бюро розслідувань, його не пізніше ніж у п'ятиденний термін пересилають за належністю відповідному органу чи посадовій особі, а електронне звернення (по можливості) – засобами телекомунікаційного зв'язку (електронною поштою), про що повідомляють заявника, який подав це звернення, із посиланням на відповідні норми законодавства.

За потреби заявнику може бути роз'яснено повноваження органу Державного бюро розслідувань та порядок оскарження прийнятого рішення.

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

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

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

13. Звернення, що оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів із дня їх надходження до органу Державного бюро розслідувань. При цьому копія такого звернення залишається в органі Державного бюро розслідувань.

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

Анонімні звернення, в яких не зазначені прізвище, ім'я, по батькові заявника, згідно з частиною другою статті 8 Закону України «Про Державне бюро розслідувань» розглядаються за умови, що відповідна інформація стосується конкретної особи або містить фактичні дані про вчинення тяжкого чи особливо тяжкого злочину, які можуть бути перевірені.

15. Підготовку проектів листів про повернення звернення заявнику з наданням відповідних роз'яснень та/або направлення за належністю до відповідних державних органів чи посадових осіб можуть здійснювати відповідальні особи органу Державного бюро розслідувань.

16. Не розглядаються повторні звернення з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян», і ті, що подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про припинення розгляду звернень громадян приймає директор органу Державного бюро розслідувань чи особа, яка виконує його повноваження (обов'язки), на підставі службової записки (рапорту) керівника (начальника) самостійного структурного підрозділу, якому доручено його розгляд, за погодженням із заступником директора відповідно до розподілу повноважень. Про прийняте рішення з одночасним роз'ясненням порядку його оскарження письмово повідомляють заявника за підписом директора органу Державного бюро розслідувань чи особи, яка виконує його повноваження (обов'язки).

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

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

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

18. У разі доручення розгляду звернення самостійному структурному підрозділу органу Державного бюро розслідувань, до компетенції якого не належить розгляд порушених у ньому питань, виконавець невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня подає на погодження автору резолюції чи особі, що виконує його повноваження (обов'язки), мотивовану службову записку із пропозицією зміни виконавця.

Про зміну головного виконавця за наявності погодження автора резолюції обов'язково повідомляється відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань.

Передання звернень громадян у межах структурного підрозділу здійснюється через посадову особу, відповідальну за діловодство.

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

20. На підставі прийнятого рішення за результатами розгляду звернення виконавець готує довідку (рапорт) про результати проведення перевірки інформації, викладеної у зверненні, яку подає керівнику (начальнику) самостійного структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань разом із проектом відповіді. Керівник (начальник) самостійного структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань ставить підпис на довідці про ознайомлення із вжитими заходами під час здійснення перевірки інформації, викладеної у зверненні, або накладає резолюцію (доручення) щодо необхідності ужиття додаткових заходів з метою об'єктивного, всебічного та повного розгляду звернення.

До звернень, які не потребують перевірки, довідки (рапорти) не складаються.

21. Проекти узагальнених та завізованих відповідей разом із матеріалами перевірки не пізніше ніж за два дні до закінчення контрольного строку розгляду документа подають для вивчення та доповіді керівництву органу Державного бюро розслідувань (у разі взяття такого звернення на контроль).

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

За результатами розгляду звернень приймається одне з таких рішень:

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

відхилено – викладені у зверненні вимоги заявника визнано необґрунтованими;

роз'яснено – надано роз'яснення щодо компетенції органу Державного бюро розслідувань та вимог чинного законодавства.

23. Про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, письмово інформують заявника, при цьому повідомлення має містити роз'яснення стосовно мотивів прийняття такого рішення з посиланням на норми законодавства, заходи, вжиті органом Державного бюро розслідувань у межах його компетенції для захисту конституційних прав громадянина, та порядок оскарження цього рішення. Рішення про відмову в задоволенні звернення підписує керівництво органу Державного бюро розслідувань відповідно до розподілу повноважень.

24. Факти та доводи, викладені у скарзі на дії (бездіяльність) або рішення працівника органу Державного бюро розслідувань чи в заяві про наявність порушень або недоліків у його роботі, за резолюцією Директора Державного бюро розслідувань або особи, яка виконує його повноваження, перевіряються підрозділом внутрішнього контролю органу Державного бюро розслідувань.

25. У разі подання скарги на дії (бездіяльність) чи рішення слідчих органу Державного бюро розслідувань під час досудового розслідування громадянину роз'яснюється його право на подання такої скарги до суду в порядку, передбаченому статтями 303–307 Кримінального процесуального кодексу України.

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

27. Відповіді на звернення оформлюються державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», якщо інше не встановлено цим Законом.

Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог інструкції з діловодства органу Державного бюро розслідувань.

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

Письмової відповіді заявнику не надають, якщо про це зазначено у зверненні або якщо викладені у зверненні питання вирішено в присутності заявника. Результати розгляду таких звернень оформлюються висновком



із зазначенням виконаних дій (видача довідки, ознайомлення з архівною справою тощо).

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

Особисто заявнику відповідь на звернення надається на його вимогу.

29. Громадянин, який звернувся до органу Державного бюро розслідувань, користується правами, передбаченими статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

30. Реєстрацію листів-відповідей на звернення громадян здійснює відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань.

Індекс письмової відповіді складається із вхідного реєстраційного індексу, індексу структурного підрозділу, який підготував відповідь, та двох останніх цифр поточного року (наприклад, Б-325/16-06/21).

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

31. Перед реєстрацією проектів відповідей відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань зобов'язаний перевірити:

правильність оформлення документа (склад і розміщення всіх реквізитів);

наявність і правильність зазначення адреси та порядок поштового відправлення;

наявність на документі відмітки про додатки;

наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього;

наявність віз на копії вихідного документа, що залишається у справах;

наявність і повноту додатків;

відповідність кількості примірників кількості адресатів.

32. Зареєстровані листи-відповіді на звернення громадян передаються структурному підрозділу, відповідальному за ведення загального діловодства в органі Державного бюро розслідувань, під підпис у реєстрі передання вихідної кореспонденції із зазначенням дати та часу отримання.

33. Відправлення листів-відповідей на звернення громадян здійснює структурний підрозділ, відповідальний за ведення загального діловодства в органі Державного бюро розслідувань, відповідно до правил ведення загального діловодства.

## **V. МОНІТОРИНГ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дати надходження (доставки через систему взаємодії)

або з дати наступного робочого дня у разі надходження (доставки) документа після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні.

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

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

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

4. Відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань здійснює облік і контроль за виконанням звернень.

5. Про порушення порядку та строків розгляду і вирішення зазначених у зверненнях питань щомісяця інформуються керівники (начальники) самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань, а в разі виявлення систематичних таких порушень – керівництво органу Державного бюро розслідувань відповідно до розподілу повноважень.

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

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

7. Звернення громадян знімаються з контролю відповідальним структурним підрозділом органу Державного бюро розслідувань.

## **VI. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН**

1. Особистий прийом громадян в органі Державного бюро розслідувань проводять керівництво органу Державного бюро розслідувань, керівники (начальники) самостійних структурних підрозділів та слідчі.

Особистий прийом громадян керівництво органу Державного бюро розслідувань, керівники (начальники) самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань здійснюють за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі – графік).

Особистий прийом громадян слідчі органу Державного бюро розслідувань проводять у день їх звернення в робочі дні та години у порядку черговості або за дорученням начальників слідчих підрозділів.

2. Інформацію про порядок і графік особистого прийому громадян в органі Державного бюро розслідувань розміщують на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань та на спеціальних стендах у доступних для громадян місцях.

3. У робочі дні та години для прийому громадян в органі Державного бюро розслідувань облаштовують приймальню громадян.

Порядок роботи приймальні громадян затверджується наказом органу Державного бюро розслідувань.

4. Організацію особистого прийому громадян керівництвом органу Державного бюро розслідувань покладають на відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань або на посадових осіб, визначених окремим розпорядчим документом (далі – уповноважений підрозділ), або проводять за безпосереднім дорученням керівництва органу Державного бюро розслідувань.

Уповноважений підрозділ здійснює попередній запис на прийом, супроводжує його проведення, забезпечує доступ до приміщення органу Державного бюро розслідувань, дотримання пропускового режиму.

Запис на особистий прийом до директора органу Державного бюро розслідувань здійснюється попередньо і закінчується за п'ять робочих днів до проведення такого прийому.

Запис на особистий прийом до заступників директора органу Державного бюро розслідувань здійснюється попередньо і закінчується за три робочі дні до проведення такого прийому.

Запис на особистий прийом до керівників (начальників) структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань здійснюється попередньо і закінчується за два робочі дні до проведення такого прийому.

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

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

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

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

6. Якщо дата наступного прийому за графіком припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, дата проведення прийому переноситься уповноваженим підрозділом на інший робочий день за погодженням із посадовою особою, яка здійснюватиме прийом, але не пізніше ніж на п'ять робочих днів від дати цього прийому за графіком.

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

7. Заборонено відмовляти громадянину в записі на особистий прийом із посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність тощо.

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

У разі відмови громадянина (його представника) у наданні інформації про себе та про зміст порушеного питання, за яким можна визначити наявність повноважень в органі Державного бюро розслідувань, запис визнається таким, що не відбувся.

8. Директор Державного бюро розслідувань або особа, яка виконує його повноваження, проводить особистий прийом громадян, які зверталися раніше на особистий прийом до першого заступника та заступників Директора Державного бюро розслідувань, до керівників (начальників) самостійних структурних підрозділів, відповідно до розподілу повноважень, а також до директорів територіальних управлінь Державного бюро розслідувань.

Перший заступник та заступники Директора Державного бюро розслідувань здійснюють особистий прийом громадян, які раніше зверталися на особистий прийом до керівників (начальників) самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань, відповідно до розподілу повноважень.

Директор територіального управління Державного бюро розслідувань проводить особистий прийом громадян, які раніше зверталися на особистий

прийом до заступників директора територіального органу Державного бюро розслідувань.

Заступники директора територіального управління Державного бюро розслідувань здійснюють особистий прийом громадян, які раніше зверталися на особистий прийом до начальників самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань, відповідно до розподілу обов'язків.

Керівник (начальник) слідчого підрозділу органу Державного бюро розслідувань здійснює особистий прийом громадян, які раніше зверталися на прийом до слідчого такого підрозділу.

Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядало керівництво органу Державного бюро розслідувань, керівники (начальники) самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань проводять, якщо питання, порушене в першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

9. У разі відсутності керівництва органу Державного бюро розслідувань, керівників (начальників) самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань у день проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

10. У день завершення запису на особистий прийом, але не пізніше наступного робочого дня, уповноважений підрозділ органу Державного бюро розслідувань подає керівництву органу Державного бюро розслідувань, керівникам (начальникам) самостійних структурних підрозділів список осіб, що записалися на прийом, із зазначенням стислого змісту питання, що порушуватиметься, а також матеріали розгляду їх попередніх звернень.

Уповноважений підрозділ за потреби витребує у керівників (начальників) самостійних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань відповідно до їх компетенції матеріали по суті питань, які порушуватимуться під час проведення особистого прийому громадян керівництвом органу Державного бюро розслідувань.

Під час підготовки до особистого прийому громадян Директором Державного бюро розслідувань або особою, яка виконує його повноваження, уповноважений підрозділ може витребувати потрібні матеріали у територіальних управлінь Державного бюро розслідувань.

11. Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни.

12. Уповноважений підрозділ попередньо перевіряє у громадян, які вчасно з'явилися на особистий прийом, наявність документів, що посвідчують їх особу, а за потреби – документів, що підтверджують їх повноваження

на представництво інтересів інших осіб. За відсутності таких документів громадянам чи особам, що представляють інтереси інших осіб, відмовляється в особистому прийомі.

13. Для всебічного і кваліфікованого вирішення порушених громадянином у зверненні питань посадова особа, яка проводить прийом, може залучати до участі в ньому працівників відповідних структурних підрозділів органу Державного бюро розслідувань.

У разі подання громадянином під час особистого прийому заяви, повідомлення про вчинення кримінального правопорушення чи звернення з вимогою про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань їх прийом здійснюється працівниками слідчих підрозділів органу Державного бюро розслідувань.

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

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

15. Особам, які прибули на особистий прийом з ознаками алкогольного чи наркотичного сп'яніння або поведінка яких створює небезпеку для пристуніх, відмовляють у прийомі. За потреби вживають заходів відповідно до вимог чинного законодавства.

Особам, які прибули на особистий прийом із тваринами, крім собаки-поводиря, великими і громіздкими валізами, речами, зброєю, відмовляють у прийомі.

Під час проведення особистого прийому в органі Державного бюро розслідувань для забезпечення прозорості та безпеки з дозволу посадової особи, яка веде прийом, та громадянина, прийом якого проводиться, здійснюють аудіо-та відеозапис. Такі записи зберігаються відповідальним структурним підрозділом Державного бюро розслідувань і використовуються із дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

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

16. У разі звернення на особистий прийом громадян з обмеженими фізичними можливостями, які через стан здоров'я чи з інших причин не можуть подати письмове звернення, оформлення такого звернення здійснює уповноважений підрозділ.

17. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості вирішуються під час прийому. Посадова особа органу Державного бюро розслідувань,

яка здійснює прийом, керується законодавством України і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити громадянина про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

прийняти письмове звернення, роз'яснити громадянину причини неможливості вирішення порушеного питання під час особистого прийому, порядок і строки розгляду його звернення.

18. Інформацію про письмові та усні звернення, що подаються на особистому прийомі, заносять до картки звернення, що подане під час особистого прийому (додаток 3), або до журналу обліку особистого прийому громадян (додаток 4).

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

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

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

21. Контроль за виконанням доручень щодо звернень громадян, які надійшли під час особистого прийому, та узагальнення результатів їх розгляду здійснює відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань.

22. Виїзні особисті прийоми громадян посадові особи центрального апарату Державного бюро розслідувань у його територіальних управліннях здійснюють за рішенням Директора Державного бюро розслідувань чи особи, яка виконує його повноваження.

Про здійснення виїзного особистого прийому громадян видається організаційно-розпорядчий документ, який підписує Директор Державного бюро розслідувань чи особа, яка виконує його повноваження.

23. Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються за окремими графіками, інформацію про які оприлюднюють на офіційному вебсайті Державного бюро розслідувань.

24. Організацію виїзних особистих прийомів здійснює уповноважений підрозділ центрального апарату Державного бюро розслідувань спільно із представниками територіального управління Державного бюро розслідувань, на території якого здійснюється особистий виїзний прийом.

## **VII. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

1. Письмові та усні звернення громадян систематично, але не менше ніж один раз на квартал узагальнюють та аналізують відповідальні особи з метою своєчасного виявлення причин, що можуть призводити до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи органів Державного бюро розслідувань з питань розгляду звернень громадян та вжиття своєчасних заходів реагування на виявлені порушення актів законодавства, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

2. Інформація за результатами аналізу звернень громадян, що надійшли на розгляд до територіальних управлінь Державного бюро розслідувань, подається щокварталу до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом, з порівнянням з аналогічним періодом минулого року до відділу звернень.

Узагальнення інформації здійснюється відділом звернень щокварталу до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом, у формі аналітичних довідок із порівнянням аналогічного періоду минулого року.

3. Поточні аналітичні довідки складаються за потреби.

## **VIII. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ДІЛОВОДСТВА ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

1. До завершення розгляду звернення громадян та матеріали щодо їх розгляду зберігаються в самостійному структурному підрозділі органу Державного бюро розслідувань, що визначений головним виконавцем.

2. Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті відповідальному структурному підрозділу органу Державного бюро розслідувань для централізованого



формування справи, картотек, банку даних (окрім звернень громадян, що розглядались підрозділом внутрішнього контролю органу Державного бюро розслідувань).

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи можуть розміщуватись у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Звернення з усіма документами щодо їх розгляду вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 5). У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються у хронологічному порядку до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

3. Керівник самостійного структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань, що визначений головним виконавцем, забезпечує своєчасне передання до відповідального структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань матеріалів розгляду звернень громадян та їх оригіналів (за наявності).

Контроль за правильністю оформлення, спрямуванням документів до справ, забезпеченням зберігання матеріалів звернень громадян, їх комплектністю покладають на відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань.

4. Матеріали розгляду звернень громадян зберігаються у відповідальному структурному підрозділі органу Державного бюро розслідувань для надання довідок і використання в роботі протягом строку, передбаченого зведеною номенклатурою справ органу Державного бюро розслідувань.

Відповідальний структурний підрозділ органу Державного бюро розслідувань на вимогу виконавців невідкладно надає матеріали розгляду звернень, потрібні для доповіді керівництву органу Державного бюро розслідувань, а також іншу інформацію в межах їх компетенції.

Виготовлення копій документів справи на підставі вмотивованої службової записки керівника самостійного структурного підрозділу органу Державного бюро розслідувань здійснюється у строк, що не перевищує трьох робочих днів, якщо в результаті копіювання документів обсяг копій не перевищує 150 аркушів.

5. За потреби тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян передавання їх особі, відповідальній за ведення архівної справи органу Державного бюро розслідувань, а також знищення матеріалів за зверненнями громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пункту 10 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

6. Громадянину на його прохання у приміщенні органу Державного бюро розслідувань надається можливість ознайомитися з матеріалами розгляду його звернення, крім відомостей, що належать до інформації з обмеженим доступом, відповідно до чинного законодавства.

Рішення про надання матеріалів для ознайомлення приймають керівники (начальники) самостійних структурних підрозділів або керівництво органу Державного бюро розслідувань відповідно до розподілу повноважень.

Про ознайомлення заявника з матеріалами розгляду звернення складають довідку з переліком документів, що надавалися для ознайомлення, та зазначають дату.

У разі прийняття рішення про обмеження доступу до відповідної інформації заявнику надають обґрунтоване письмове роз'яснення такого рішення з посиланням на норми чинного законодавства, відповідно до яких обмежується його право на ознайомлення з інформацією.

7. Якщо до органу Державного бюро розслідувань надійшло звернення громадянина з вимогою ознайомлення (надання копії) зі скаргою (заявою), яка надійшла до органу Державного бюро розслідувань стосовно нього від третіх осіб, для ознайомлення громадянина надають копію скарги (заяви) у частині, що його стосується, без розкриття персональних даних автора скарги (заяви) з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

**Керівник Управління  
забезпечення діяльності  
Державного бюро розслідувань**



**Євгеній АВРАМЕНКО**