|  |  |
| --- | --- |
|  | ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Міністерства внутрішніх справ України 17 жовтня 2016 року № 1087 |
|  | Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 04 листопада 2016 року за № 1436/29566  |

ЗМІНИ
до Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України

1. У главі 1:

1) пункт 1.1 викласти в такій редакції:

«1.1. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян в апараті МВС, закладах, установах і підприємствах, що належать до сфери управління МВС, а також визначає порядок контролю за його дотриманням.»;

 2) в абзаці другому пункту 1.3 слова «Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки» замінити словами «Державні службовці та працівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС»;

3) у пункті 1.4:

 абзац перший викласти в такій редакції:

«1.4. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом є важливими напрямами діяльності МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, засобами отримання інформації з питань, віднесених до їх компетенції, та містять такі складові елементи:»;

в абзаці четвертому слова «Керівники органів внутрішніх справ усіх рівнів» замінити словами «Міністр та його заступники, керівники закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, керівники структурних підрозділів апарату МВС».

2. У главі 2:

1) у пункті 2.1:

абзац перший викласти в такій редакції:

«2.1. Звернення громадян надходять до МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, у вигляді листів (поштою) та під час особистого прийому громадян посадовими особами, за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).»;

абзац десятий викласти в такій редакції:

«У разі якщо у зверненні, яке надійшло до МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, міститься інформація про кримінальні правопорушення, що вчинені або готуються, таке звернення невідкладно надсилається за належністю до відповідного органу досудового розслідування для реєстрації, проведення досудового розслідування та прийняття рішення згідно з вимогами кримінального процесуального законодавства.»;

2) абзац п’ятий пункту 2.2 викласти в такій редакції:

«У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну чи поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші відомості про інші засоби зв’язку з ним.».

3. У главі 3:

 1) абзац перший пункту 3.1 викласти в такій редакції:

«3.1. Діловодство, пов’язане зі зверненнями громадян, здійснюється окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організації роботи зі зверненнями громадян Департаменту з питань режиму та службової діяльності МВС (у частині приймання, попереднього розгляду і реєстрації звернень громадян) та на спеціально призначених посадових осіб у структурних підрозділах апарату МВС (у частині формування та зберігання справ за зверненнями громадян), а в закладах, установах і підприємствах, що належать до сфери управління МВС, – на окремих працівників підрозділу документального забезпечення.»;

 2) абзац четвертий пункту 3.2 виключити.

 У зв’язку з цим абзаци п’ятий, шостий вважати відповідно абзацами четвертим, п’ятим;

3) у пункті 3.3:

після абзацу п’ятого доповнити пункт новими абзацами шостим – восьмим такого змісту:

«Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу за затвердженою наказом МВС від 17 жовтня 2016 року № 1087 «Про внесення змін до наказу Міністерства внутрішніх справ України від 10 жовтня 2004 року № 1177» формою подання громадянами електронних звернень до Міністерства внутрішніх справ України, яка розміщується на офіційному веб-сайті МВС, веб-сайтах закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочі день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У разі якщо для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.».

 У зв’язку з цим абзаци шостий – восьмий вважати відповідно абзацами дев’ятим - одинадцятим;

 абзац дев’ятий викласти в такій редакції:

«При застосуванні комп’ютерної реєстрації звернення, що надійшли поштою і під час особистого прийому, розміщуються на виділеному сервері електронного журналу реєстрації звернень (далі – ЕЖРЗ), який повинен забезпечувати накопичення і пошук звернень за реєстраційним індексом (номером), прізвищем автора, кореспондентом, тематикою, категорією автора, регіонами надходження, виконавцями звернення, результатами розгляду. Крім того, система повинна забезпечувати формування звітів, аналітичних довідок, обслуговування довільних запитів користувачів до баз даних, контроль за строками виконання та робити вибірку звернень за певний проміжок часу.»;

 абзац одинадцятий викласти в такій редакції:

 «ЕЖРЗ та обладнання, що забезпечує його функціонування, повинні своєчасно обслуговуватися відповідальними працівниками відповідно до технічних умов щодо його розроблення.»;

 4) абзац другий підпункту 3.5.4 пункту 3.5 викласти в такій редакції:

 «Звернення громадян з одного й того самого питання, надіслані МВС за належністю для їх вирішення до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, повторними не вважаються.»;

5) в абзаці другому пункту 3.10 слова та цифри «вимог наказу МВС України від 20.01.2004 № 55 «Про затвердження Інструкції з оформлення документів у системі МВС України»,» замінити словами та цифрами «вимог постанови Кабінету Міністрів України від 30 листопада 2011 року № 1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади,»;

 6) пункт 3.11 викласти в такій редакції:

 «3.11. Строки зберігання документів щодо звернень громадян визначаються Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884 (із змінами).».

 4. У главі 5:

 1) пункт 5.3 викласти в такій редакції:

«5.3. У разі надсилання звернення для перевірки і прийняття рішення до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, строк розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до МВС і закінчується днем надання відповіді тим органом (підрозділом) МВС, який його розглядав по суті. В інших випадках строк розгляду звернень громадян обчислюється від дня їхньої реєстрації.

Про надсилання звернення МВС до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, за належністю необхідно обов'язково інформувати про це автора звернення.»;

 2) пункт 5.6 виключити.

У зв’язку з цим пункт 5.7 вважати пунктом 5.6.

5. Пункт 7.7 глави 7 викласти в такій редакції:

«7.7. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду тим закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, до компетенції яких не належить їх розгляд або керівники яких приймали рішення за викладеними у зверненні доводами.

У разі необхідності закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, може бути доручено проведення відповідно до чинного законодавства додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина.».

 6. У главі 11:

1) пункт 11.2 викласти в такій редакції:

«11.2. Керівники структурних підрозділів апарату МВС, Державного науково-дослідного експертно-криміналістичного центру МВС, Головного сервісного центру МВС, Державного науково-дослідного інституту МВС, вищих навчальних закладів МВС щокварталу до 05 числа наступного за звітним періодом місяця подають до Департаменту з питань режиму та службової діяльності МВС звіт про стан розгляду звернень громадян та звіт про стан розгляду депутатських запитів і звернень народних депутатів України згідно із зразками, наведеними у додатках 11, 12 до цього Положення.»;

 2) у пункті 11.4:

 абзац перший викласти в такій редакції:

«11.4. Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому використовується при проведенні перевірок роботи підпорядкованих органів (підрозділів) МВС і є предметом розгляду на засіданнях колегії та нарадах керівництва Міністерства.»;

абзац другий виключити;

3) пункт 11.7 викласти в такій редакції:

 «11.7. МВС на підставі контрольних карток здійснює контроль за розглядом звернень, надісланих до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС.»;

 4) абзац перший пункту 11.9 викласти в такій редакції:

 «11.9. Керівник підрозділу документального забезпечення щотижня готує доповідну записку (довідку) керівникові структурного підрозділу апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання виконавцями відповіді авторам) для реагування та подає для перевірки журнал реєстрації звернень, що надійшли поштою, і журнал реєстрації звернень, що надійшли під час особистого прийому (при журнальній формі реєстрації), або інформацію з ЕЖРЗ (при електронній реєстрації) у друкованому вигляді щодо звернень, установлений строк розгляду яких минув (невиконані звернення).»;

5) пункт 11.11 викласти в такій редакції:

«11.11. В інформації, яка надходить від закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про результати розгляду звернень громадян, має бути відображено, що конкретно виявлено під час перевірки викладених у зверненні обставин (відомостей); чим підтверджуються або спростовуються доводи заявника; якщо виявлено порушення, недоліки або зловживання, яких заходів ужито для їх усунення; коли заявникові надано відповідь.»;

 6) пункт 11.13 викласти в такій редакції:

«11.13. Стан роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому у закладах, установах і підприємствах, що належать до сфери управління МВС, перевіряється під час здійснення перевірок.».

7. Додатки 11, 12 до Положення викласти у новій редакції, що додаються.

8. У тексті Положення та додатках до нього:

1) слова «органи внутрішніх справ України» у всіх відмінках замінити словами «апарат МВС, заклади, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС» у відповідних відмінках;

2) слова «відділ розгляду звернень і особистого прийому громадян Департаменту документального забезпечення та режиму МВС України» у всіх відмінках замінити словами «відділ організації роботи зі зверненнями громадян Департаменту з питань режиму та службової діяльності МВС» у відповідних відмінках;

3) слова «центральний апарат МВС України» у всіх відмінках замінити словами «апарат МВС» у відповідних відмінках.

**Директор Департаменту з питань режиму**

**та службової діяльності МВС Ю.В. Терещенко**