

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Служби зовнішньої розвідки України

18.07.2023 року № 1679-ВС

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України

23 серпня 2023 року

за № 1479/40535

Інструкція

про порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Службі зовнішньої розвідки України

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок розгляду звернень громадян, які надходять до Служби зовнішньої розвідки України (далі – СЗРУ), їх реєстрації, обліку та зберігання, строки розгляду, контроль за їх розглядом і основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у СЗРУ.

2. Розгляд звернень громадян та особистий прийом громадян у СЗРУ здійснюються за принципами законності, об'єктивності, всебічності, неупередженості, своєчасності, недопущення дискримінації за будь-якими ознаками, заборони переслідування за подання звернення.

3. Не допускається розголошення одержаних зі звернень відомостей про особисте життя громадян (у тому числі тих, що містять персональні дані) без їхньої згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює 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 мають відношення до вирішення справи.

4. За ознакою надходження звернення громадян визначаються як первинні, повторні, дублетні, неодноразові та масові.

Первинні – звернення окремої особи (групи осіб), яка (які) звернулася (-ися) до СЗРУ:

з порушених питань уперше;

не вперше, але попередні звернення з порушених питань не розглядалися по суті;

не вперше, але порушені у зверненні питання жодним чином не стосуються попередніх звернень.

Повторні – звернення, в яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено не в повному обсязі або вирішено по суті.

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

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

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

Якщо у зверненні громадянин разом із питаннями, які вже розглядались і на які надано вичерпну відповідь або щодо яких прийнято відповідне рішення, викладає інші питання, нові факти, таке звернення не є повторним.

Дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) із того самого питання, відправлені різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до СЗРУ.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб) із того самого питання, що й попереднє звернення, яке ще не вирішено по суті, а визначений законодавством строк розгляду ще не закінчився.

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

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

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

7. Письмові звернення надсилаються поштою або передаються громадянином до СЗРУ особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог законодавства, а також можуть бути надіслані ним із використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронні звернення).

8. Звернення громадян мають бути оформлені згідно з вимогами статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина та викладаються суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надрукованим або

написаним від руки розбірливо і чітко, підписаним заявником (заявниками) із зазначенням дати.

9. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, 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 надсилається на електронну поштову адресу, зазначену на офіційному вебсайті СЗРУ.

Електронне звернення без електронного підпису надсилається у вигляді скан- або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати.

10. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені телефонні лінії та записується співробітником структурного підрозділу, до повноважень якого належать організація прийому громадян у СЗРУ та реєстрація звернень громадян (далі – підрозділ зі звернень).

Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону України «Про звернення громадян», вважаються анонімними й розгляду не підлягають.

11. Розгляд звернень, які містять відомості про порушення військовослужбовцем СЗРУ військової дисципліни, здійснюється в порядку, визначеному Дисциплінарним статутом Збройних Сил України.

12. Звернення військовослужбовців СЗРУ щодо прийняття незаконних рішень, вчинення незаконних дій (бездіяльності) стосовно них командирами (начальниками) або іншими військовослужбовцями, порушення їхніх прав, законних інтересів та свобод; незаконного покладення на них обов'язків або

незаконного притягнення до відповідальності розглядаються згідно з Дисциплінарним статутом Збройних Сил України.

Звернення військовослужбовців СЗРУ, які не стосуються їхньої службової діяльності, а також інших співробітників СЗРУ розглядаються відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

II. Організація роботи з питань приймання та розгляду звернень громадян

1. Звернення, що надійшли до СЗРУ від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядає Голова СЗРУ або особа, яка виконує його обов'язки, особисто.

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

2. Усі звернення громадян, крім усних звернень, які вирішені на особистому прийомі, підлягають попередньому розгляду. Попередній розгляд передбачає ознайомлення зі змістом звернень, перевірку правильності оформлення.

3. Попередній розгляд звернень громадян після їх реєстрації здійснюється в СЗРУ підрозділом зі звернень.

4. За результатами попереднього розгляду керівник підрозділу зі звернень в межах повноважень приймає щодо кожного звернення одне з таких рішень:

передання для розгляду Голові СЗРУ або особі, яка виконує його обов'язки, його заступнику відповідно до розподілу службових обов'язків (далі – керівництво СЗРУ);

передання для розгляду відповідному структурному підрозділу СЗРУ;

пересилання за належністю, за погодженням із структурним підрозділом, який здійснює правове забезпечення службової діяльності СЗРУ;

повернення заявнику з наданням відповідних роз'яснень;
залишення без розгляду за наявності підстав, визначених статтею 8 Закону України «Про звернення громадян».

5. Звернення громадян щодо грошового забезпечення (заробітної плати), утримань із грошового забезпечення (заробітної плати) за рішенням суду, сплати страхових внесків, перерахування аліментів та інших утримань, обчислення вислуги років для призначення пенсії, надання інформації до Пенсійного фонду України, перерахунку пенсій, виплати одноразової грошової допомоги в разі встановлення інвалідності, компенсаційних виплат, працевлаштування чи проходження служби в СЗРУ, медичного забезпечення, отримання архівних матеріалів та доступу до архівних документів можуть бути подані безпосередньо на розгляд керівникам відповідних структурних підрозділів СЗРУ без доповіді керівництву СЗРУ.

6. Керівникам структурних підрозділів СЗРУ, які здійснювали розгляд первинних звернень громадян, передаються на розгляд повторні звернення.

7. У разі неправильного визначення структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненнях питань, такі звернення невідкладно, але не пізніше наступного дня з дня отримання повертаються для розгляду до підрозділу зі звернень на підставі доповідної записки керівника зазначеного структурного підрозділу на ім'я керівництва СЗРУ з обґрунтуванням прийнятого рішення. Копія доповідної записки одночасно надсилається до структурного підрозділу, визначеного керівництвом СЗРУ.

8. Звернення громадян, оформлені без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження повертаються заявникам, крім

випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

9. Звернення громадян, в яких порушені питання, що не належать до повноважень СЗРУ, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», у строк не більше п'яти днів пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідним роз'ясненням.

У разі необхідності заявнику роз'яснюються повноваження СЗРУ, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належать вирішення порушених у зверненні питань і право на звернення до суду.

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

10. Розгляд звернень громадян припиняється в разі:

подання повторного звернення від одного й того самого громадянина (групи осіб) до СЗРУ з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

подання звернення з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», крім випадків порушення строків з поважних причин.

Розгляд звернень громадян, припиняється на підставі доповідної записки керівника структурного підрозділу, в якому воно розглядається, погодженої заступником Голови СЗРУ відповідно до розподілу службових обов'язків, на ім'я Голови СЗРУ або особи, яка виконує його обов'язки.

Повідомлення про припинення розгляду звернення надсилається громадянину один раз, із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення за підписом Голови СЗРУ або особи, яка виконує його обов'язки.

Наступні звернення громадян із питань, що раніше перевірялися, долучаються до справи на підставі доповідної записки керівника структурного підрозділу, в якому розглядалося звернення, на ім'я заступника Голови СЗРУ відповідно до розподілу службових обов'язків.

11. Розгляд звернення поновлюється, якщо змінилися підстави, з яких його припинено. Нові дані про порушення закону, повідомлені заявником, перевіряються в порядку, встановленому цією Інструкцією.

12. У разі порушення у зверненні питань, вирішення яких належить до компетенції кількох структурних підрозділів, організація його розгляду та розгляд у повному обсязі покладаються на керівника структурного підрозділу, зазначеного серед виконавців першим.

13. Структурні підрозділи, залучені до розгляду звернення, протягом першої половини строку його розгляду надсилають пропозиції щодо відповіді на адресу керівника структурного підрозділу, зазначеного серед виконавців першим. А в разі стислих строків виконання – у строк, визначений першим виконавцем.

14. За результатами розгляду звернень громадян приймається одне з таких рішень:

задоволено – звернення визнано обґрунтованими та за результатами розгляду вжито заходів до поновлення прав і законних інтересів заявника;

відмовлено в задоволенні (відхилено) – вимоги заявника, викладені у зверненні, визнано необґрунтованими;

роз'яснено – надано роз'яснення щодо компетенції СЗРУ, вимог законодавства.

15. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, заявнику надано відповідь.

16. Відповідь на колективне звернення надсилається тому громадянину, який підписав його першим або поштова адреса якого вказана, а на вимогу – кожному громадянину, який підписав звернення.

17. У разі відмови в задоволенні звернень громадян у відповіді зазначаються мотиви прийнятого рішення з посиланням на норми законодавства, а також роз'яснення порядку його оскарження.

18. Рішення про відмову в задоволенні звернень громадян у СЗРУ приймає керівництво СЗРУ. Остаточну відповідь заявнику про відмову в задоволенні звернення надає Голова СЗРУ або особа, яка виконує його обов'язки, з одночасним повідомленням про припинення розгляду звернення.

19. Після закінчення перевірки викладених у зверненні питань громадянину, за його бажанням, надається можливість у приміщенні СЗРУ знайомитися з матеріалами перевірки за його зверненням, якщо це не суперечить законодавству та законним інтересам інших осіб.

Рішення про надання матеріалів для ознайомлення в СЗРУ може приймати керівництво СЗРУ або керівник структурного підрозділу, в якому розглядалося звернення.

Про ознайомлення заявника з матеріалами складається довідка з зазначенням дати та переліку документів, із якими його ознайомлено. В разі відмови в ознайомленні з матеріалами заявнику надається письмове мотивоване роз'яснення з посиланням на вимоги закону чи іншого нормативно-правового акта, згідно з якими обмежено його право на ознайомлення з документами.

20. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

III. Порядок реєстрації, обліку та зберігання звернень громадян

1. Діловодство за зверненнями здійснюється окремо від інших видів діловодства й покладається на підрозділ зі звернень.

Усі письмові звернення незалежно від способу їх надходження реєструються в день надходження або наступного робочого дня (в разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові та неробочі дні) в автоматизованій інформаційній системі СЗРУ та журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян, форму якого наведено в додатку 1 до цієї Інструкції.

2. Кожному зверненню присвоюється реєстраційний індекс. Штамп із реєстраційним індексом ставиться на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному місці, крім місця, призначеного для підшивання.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення, яке надійшло, наприклад: Д-401, а для колективних звернень та звернень без підпису – КО-401, БП-401 відповідно.

У разі надходження повторних звернень їм присвоюється черговий реєстраційний індекс.

Дублетні звернення обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

3. Письмове звернення, отримане за допомогою мережі Інтернет, перед реєстрацією роздруковується на папері.

4. Документи, що мають ознаки звернення, але за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення, отримують реєстраційний індекс відповідно до правил здійснення загального діловодства.

5. Розглянуті звернення з копіями наданих (надісланих) відповідей мають бути повернуті до підрозділу зі звернень для централізованого формування справи.

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

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян вирішуються в строк не більше одного місяця від дня надходження до СЗРУ. Загальний строк вирішення порушених у зверненні питань не може перевищувати сорока п'яти днів.

2. Звернення громадян, які не потребують перевірки чи додаткового вивчення, вирішуються невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження до СЗРУ.

3. Дублетні звернення розглядаються в межах строку розгляду основного звернення. Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, не пізніше ніж через десять днів надсилається відповідь на нього зі стислим викладом суті прийнятого рішення та з посиланням на дату й вихідний номер надісланої раніше відповіді.

4. Рішення про продовження строків розгляду звернень громадян приймає керівництво СЗРУ на підставі доповідної записки керівника структурного підрозділу, зазначеного серед виконавців першим, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

5. Строк розгляду звернень громадян обчислюється в календарних днях, починаючи з дня їх отримання СЗРУ. Закінченням строку розгляду звернень вважається дата реєстрації відповіді на них.

Якщо закінчення строку розгляду звернення припадає на неробочий день, останнім днем строку вважається наступний за ним робочий день.

V. Контроль за розглядом звернень громадян, їх узагальнення та аналіз

1. Контроль за проходженням звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду здійснює підрозділ зі звернень.

2. Керівництво СЗРУ, керівники структурних підрозділів СЗРУ здійснюють безпосередній контроль за додержанням вимог законодавства з питань роботи зі зверненнями й цієї Інструкції.

3. Звернення громадян із резолюціями керівництва СЗРУ обліковуються в автоматизованій інформаційній системі СЗРУ та журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян та передаються до структурних підрозділів для опрацювання та розгляду.

4. Під час узяття звернення на контроль на лівому полі першого аркуша проставляється штамп «Контроль» або літера «К».

5. Стан контролю за розглядом звернень відображається в автоматизованій інформаційній системі СЗРУ та журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

6. З метою забезпечення своєчасного розгляду звернень громадян головні виконавці зобов'язані в процесі розгляду своєчасно доповідати відповідним керівникам про хід їх вирішення, а також, за потреби, вимагати від відповідних співвиконавців інформацію з цих питань.

7. Зняття звернень громадян із контролю проводиться тільки після надання відповіді на порушені в них питання, а також даних про дату й номер відповіді, про що інформується підрозділ зі звернень для внесення відповідної інформації до автоматизованої інформаційної системи СЗРУ та журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

8. Про порушення порядку та строків розгляду й вирішення звернень підрозділ зі звернень інформує відповідних керівників структурних підрозділів СЗРУ, а в разі виявлення систематичності таких порушень – керівництво СЗРУ.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян керівництвом СЗРУ здійснюється відповідно до затвердженого Головою СЗРУ або особою, яка виконує його обов'язки, графіка.

Прийом громадян може проводитися й іншими уповноваженими посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що належать до їхньої компетенції.

Графіки особистого прийому громадян розміщуються на офіційному вебсайті СЗРУ та в її приміщенні в доступному для вільного ознайомлення місці.

Особистий прийом громадян проводиться в спеціально визначених приміщеннях у встановлені графіком дні та час.

2. У разі введення на території України воєнного стану особистий прийом громадян у СЗРУ за рішенням Голови СЗРУ або особи, яка виконує його обов'язки, може бути призупинений або відбуватися в режимі онлайн.

Інформація про призупинення особистого прийому громадян або проведення його в режимі онлайн розміщується на офіційному вебсайті СЗРУ та в її приміщенні в доступному для вільного ознайомлення місці.

3. Першочергово здійснюється прийом осіб із інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

4. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, із якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї,

внутрішньо переміщені особи, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5. Особистий прийом громадян здійснює керівництво СЗРУ лише за попереднім записом, який припиняється за сім днів до початку прийому.

6. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва СЗРУ здійснює підрозділ зі звернень. Під час попереднього запису громадянина на особистий прийом до керівництва СЗРУ з'ясовуються його прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання, суть порушеного питання.

7. Перед початком прийому громадян керівництвом СЗРУ підрозділ зі звернень з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника, місце проживання або іншу адресу, за якою йому може бути надана відповідь, номери контактних телефонів (за бажанням громадянина) чи відомості щодо інших засобів зв'язку, а також суть питання, з яким він звертається, вивчає матеріали, які подає громадянин на обґрунтування своїх вимог. Отримання інших відомостей про громадянина чи його представника та інформації, що не стосується його звернення, забороняється.

Перед початком прийому громадянин має пред'явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представництва ним інтересів інших осіб, у тому числі здійснення їх захисту, – також документи, що підтверджують відповідні повноваження.

8. Голова СЗРУ або особа, яка виконує його обов'язки, приймає громадян із приводу звернень, у задоволенні яких відмовлено його заступниками, або в разі оскарження їхніх дій чи рішень.

9. У разі потреби на особистий прийом до Голови СЗРУ або особи, яка виконує його обов'язки, запрошуються його заступники, інші співробітники СЗРУ.

10. Звернення, отримане на особистому прийомі керівництвом СЗРУ, передається тому керівнику структурного підрозділу, до компетенції якого належить вирішення порушених у ньому питань, у порядку, визначеному цією Інструкцією.

11. Прийом громадян проводиться, якщо керівництвом СЗРУ не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до частин другої та третьої статті 8 Закону України «Про звернення громадян» і громадянину письмово не повідомлялося про суть рішення, прийнятого за його зверненням.

12. Особистий прийом припиняється, якщо громадяни перебувають у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння або їхня поведінка створює небезпеку для присутніх. За потреби вживаються заходи відповідно до вимог законодавства.

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

14. Звернення, прийняті під час особистого прийому громадян, за резолюцією осіб, які проводили прийом, невідкладно передаються для реєстрації до підрозділу зі звернень.

15. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, розглядаються відповідно до вимог законодавства. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляються письмово або усно (за бажанням громадянина).

16. Відповідь на звернення, отримане на особистому прийомі Голови СЗРУ або особи, яка виконує його обов'язки, надається виключно за його підписом.

17. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян, форму якого наведено в додатку 2 до цієї Інструкції.

Начальник Юридичного управління
Служби зовнішньої розвідки України

Олег БАЙДА