

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Апарату Ради національної
безпеки і оборони України

від _____ 2026 р. № _____

ІНСТРУКЦІЯ
з опрацювання звернень громадян в Апараті Ради
національної безпеки і оборони України

1. Ця Інструкція визначає порядок приймання, реєстрації, попереднього опрацювання та розгляду звернень громадян в Апараті Ради національної безпеки і оборони України (далі – Апарат Ради).

2. В Апараті Ради робота зі зверненнями громадян (далі – звернення) здійснюється згідно із законами України «Про звернення громадян», «Про Раду національної безпеки і оборони України», Положенням про Апарат Ради, затвердженим Указом Президента України від 14 жовтня 2005 року № 1446, іншими нормативно-правовими актами.

3. Організація роботи зі зверненнями покладається на службу організаційного та документального забезпечення, яка:

приймає, реєструє, веде облік звернень до Ради національної безпеки і оборони України, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України, його перших заступників і заступників, Апарату Ради, Керівника Апарату Ради, його перших заступників і заступників;

забезпечує кваліфікований та своєчасний розгляд звернень, у разі необхідності залучаючи до цього в установленому порядку структурні підрозділи Апарату Ради;

контролює дотримання строків розгляду звернень в Апараті Ради;

здійснює відправлення відповідей на звернення поштою та електронними засобами зв'язку;

засвідчує в установленому порядку печаткою копії документів, пов'язаних зі зверненнями;

забезпечує здійснення аналізу звернень, розміщення на вебсторінці Ради національної безпеки і оборони України звітів щодо роботи з такими зверненнями.

4. В Апараті Ради розглядаються звернення:

надіслані через відділення поштового зв'язку або поштову скриньку, що розміщена за адресою: вул. Петра Болбочана, 8, м. Київ;

передані особисто чи через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства;

надіслані на визначену електронну адресу або шляхом заповнення інтерактивної форми на офіційній вебсторінці Ради національної безпеки і оборони України.

У зверненні обов'язково має бути зазначено:

прізвище, ім'я, по батькові;

місце проживання громадянина;

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 поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

5. Звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, служба організаційного та документального забезпечення повертає заявникові (групі заявників) із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

6. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Апаратом Ради, служба організаційного та документального забезпечення протягом 5 днів повертає його громадянину з відповідними роз'ясненнями.

7. Визнаються анонімними і не підлягають розгляду звернення без зазначення адреси проживання, не підписані автором (письмові звернення), а також такі, з яких неможливо встановити авторство.

8. Звернення реєструються службою організаційного та документального забезпечення в установленому порядку в системі електронного документообігу в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня.

9. Реєстраційний номер звернення, який розміщується у нижньому правому полі лицьового боку першого аркуша звернення, складається з початкової літери прізвища громадянина, який надіслав звернення, порядкового номера вхідного документа у межах календарного року та року реєстрації.

Реєстраційний номер звернення, що надійшло від двох та більше осіб, містить літери «Ко».

10. Рішення про визначення виконавців і строк виконання звернення ухвалює на підставі пропозиції керівника служби організаційного та документального забезпечення Секретар Ради, його перші заступники і заступники, Керівник Апарату Ради, його перший заступник і заступники відповідно до розподілу обов'язків шляхом накладання електронної резолюції.

У разі необхідності резолюція друкується і засвідчується власноручним підписом.

11. Структурний підрозділ, який у резолюції визначено головним виконавцем, готує проєкт відповіді заявникові (групі заявників) та подає його в установленому порядку на підпис Керівнику Апарату Ради, його першому заступнику і заступникам відповідно до розподілу обов'язків, крім випадків, визначених частиною другою статей 14 – 16 Закону України «Про звернення громадян».

12. Підписану шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису відповідь, текст якої розміщується на бланку Апарату Ради, такий структурний підрозділ передає через систему електронного документообігу службі організаційного та документального забезпечення для реєстрації та відправлення заявникові (групі заявників).

У разі необхідності відповідь заявникові (групі заявників) друкується і засвідчується власноручним підписом посадової особи.

13. Не підлягають розгляду повторні звернення від однієї і тієї самої особи з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

У разі надходження такого звернення структурний підрозділ, який у резолюції визначено головним виконавцем, подає в установленому порядку Керівникові Апарату Ради погоджені з його заступниками відповідно до розподілу обов'язків пропозиції щодо необхідності та доцільності припинення розгляду звернення разом із проєктом відповідного листа.

Про прийняття Керівником Апарату Ради рішення щодо припинення розгляду звернення служба організаційного та документального забезпечення повідомляє особі, яка подала звернення.

Не вважаються повторними звернення, в яких повідомляються додаткові відомості.

14. Звернення розглядаються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

15. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, структурний підрозділ, який визначено головним виконавцем звернення, готує Керівникові Апарату Ради погоджену з його заступниками відповідно до розподілу обов'язків доповідну записку з обґрунтуванням

необхідності продовження строку розгляду такого звернення в Апараті Ради та проєкт листа, яким повідомляється особі про нові строки розгляду.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

16. Строк розгляду звернення встановлюється з дня його реєстрації в службі організаційного та документального забезпечення й обчислюється у календарних днях.

Якщо строк завершення опрацювання звернення припадає на неробочий день, останнім днем закінчення строку опрацювання звернення вважається перший після нього робочий день.

17. Реєстраційний номер відповіді на звернення складається з порядкового номера вихідного документа у межах календарного року, індексу підрозділу і номера справи згідно зі зведеною номенклатурою справ Апарату Ради.

18. Копія відповіді на звернення з роздрукованою електронною реєстраційно-моніторинговою карткою звернення та в разі необхідності оригіналом резолюції і копією відповіді з візами співвиконавців зберігається разом із зверненням (копією звернення) в архіві служби організаційного та документального забезпечення.

**Керівник служби організаційного
та документального забезпечення**

О. БАБИЧ