



МІНІСТЕРСТВО РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

НАКАЗ

Київ

№ _____

Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян та роботи телефонної «гарячої лінії» у Державній службі України з безпеки на транспорті та її територіальних органах

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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, у медіа», пункту 8 Положення про Міністерство розвитку громад та територій України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 червня 2015 року № 460 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 17 грудня 2022 року № 1400), та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення, об'єктивний та своєчасний його розгляд у Державній службі України з безпеки на транспорті та її територіальних органах

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян та роботи телефонної «гарячої лінії» у Державній службі України з безпеки на транспорті та її територіальних органах, що додається.
2. Відділу технічного регулювання на транспорті забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому законодавством порядку.
3. Сектору зовнішніх комунікацій забезпечити розміщення цього наказу на офіційному вебсайті Міністерства розвитку громад та територій України.



СЕД АСКОД
Міністерство розвитку громад та територій України
№ 74 від 16.01.2026
Підписувач Кулеба Олексій Володимирович
Сертифікат 6FA97849F1B2570D04000000A5C701008C030600
Дійсний з 03.02.2025 12:47:00 по 03.02.2026 12:47:00

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра згідно з розподілом повноважень.

Віце-прем'єр-міністр
з відновлення України – Міністр

Олексій КУЛЕБА

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ Міністерства розвитку
громад та територій України
16 січня 2026 року № 74**

**Порядок
розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян та
роботи телефонної «гарячої лінії» у Державній службі України з безпеки на
транспорті та її територіальних органах**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає механізм розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян та роботи телефонної «гарячої лінії» у Державній службі України з безпеки на транспорті та її територіальних органах, а також забезпечення здійснення діловодства за зверненнями громадян.

2. Метою цього Порядку є забезпечення реалізації Укртрансбезпекою та її територіальними органами неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян (далі – звернення) з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених прав та запобігання в подальшому таким порушенням.

3. Застосування мов при розгляді звернень Укртрансбезпекою та її територіальними органами здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

5. Звернення оформлені та подані згідно з вимогами Закону, підлягають обов'язковій реєстрації та розгляду в Укртрансбезпеці та її територіальних органах.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення або записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

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



6. Діловодство за зверненнями в Укртрансбезпеці та її територіальних органах ведеться окремо від інших видів діловодства відповідно до 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція).

Діловодство за зверненнями в Укртрансбезпеці покладається на службу діловодства, яка забезпечує:

прийняття, попередній розгляд та реєстрацію звернень, що надходять до Укртрансбезпеки;

організацію в установленому порядку взаємодії з державною установою «Урядовий контактний центр»;

контроль за дотриманням строків розгляду звернень.

Діловодство за зверненнями в територіальних органах Укртрансбезпеки покладається на відповідальну особу за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки, яка забезпечує прийняття, попередній розгляд та реєстрацію звернень, що надходять до територіальних органів Укртрансбезпеки, і контроль за дотриманням строків розгляду звернень.

7. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні відповідей, дотриманням строку розгляду звернень покладається на керівників самостійних структурних підрозділів апарату Укртрансбезпеки, її територіальних органів, яким доручено розгляд таких звернень.

8. Розгляд повідомлень про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» здійснюється відповідно до цього Закону.

9. Розгляд звернень в Укртрансбезпеці та її територіальних органах включає:

- 1) прийняття, реєстрацію та попередній розгляд звернень;
- 2) підготовку та надання відповіді на звернення;
- 3) контроль за станом роботи зі зверненнями;
- 4) узагальнення стану розгляду звернень.

II. Розгляд звернень

1. Прийняття, реєстрація та попередній розгляд звернень

1. Звернення, що надійшли за місцезнаходженням Укртрансбезпеки, її територіальних органів, приймаються та реєструються з понеділка по четвер – з 08:00 до 17:00, у п'ятницю – з 8:00 до 15:45 (обідня перерва – з 12:00 до 12:45).

Звернення, що надійшли після закінчення робочого дня, а також у вихідні, святкові та неробочі дні, реєструються першого наступного робочого дня.

Звернення, що надійшли до Укртрансбезпеки, її територіальних органів приймаються та реєструються службою діловодства Укртрансбезпеки та/або відповідальною особою за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки.

2. Усі звернення, що надійшли до Укртрансбезпеки, її територіальних органів, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснює служба діловодства Укртрансбезпеки та/або відповідальна особа за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки, у день їх надходження або першого наступного робочого дня, якщо звернення надійшли після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні.

Попередній розгляд здійснюється з метою визначення:

належності документа до звернень;

повноти дотримання вимог до звернень, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту звернень;

належності порушених питань до повноважень Укртрансбезпеки та/або її територіальних органів;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

наявності усіх зазначених у зверненнях додатків, цілісності вкладень;

строків виконання звернень;

звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто Головою Укртрансбезпеки;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

Під час попереднього розгляду звернень здійснюється відбір тих, які не підлягають реєстрації службою діловодства Укртрансбезпеки, відповідальною особою за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки.

3. Усі звернення, що надходять до Укртрансбезпеки, її територіальних органів, підлягають обов'язковій класифікації.

Класифікація звернень здійснюється згідно із Законом та Класифікатором звернень громадян, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (далі – Класифікатор).

4. В Укртрансбезпеці та її територіальних органах звернення за ознакою надходження відповідно до Класифікатора визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – це звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулися) до Укртрансбезпеки, її територіальних органів;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася (звернулися) до Укртрансбезпеки, її територіальних органів, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася (звернулися) до Укртрансбезпеки, її територіальних органів, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні – це звернення, у яких:

викладається звернення від тієї самої окремої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

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

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законом строк розгляду, проте відповідь окремій особі (групі осіб) не надавалася;

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

викладається звернення від тієї самої окремої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається Укртрансбезпекою, її територіальними органами в установленому законодавством порядку.

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

Неодноразові – це звернення особи (групи осіб), які надійшли до Укртрансбезпеки, її територіальних органів, з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законом строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – це звернення, що надходять у великій кількості (більше трьох) від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

5. В Укртрансбезпеці та її територіальних органах звернення за суб'єктом відповідно до Класифікатора визнаються індивідуальними (подані окремою особою), колективними (подані групою осіб), анонімними (без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство).

За типом звернення визнаються усними (викладеними громадянином за допомогою засобів електронних комунікацій, через телефонну «гарячу лінію» Укртрансбезпеки та записаними (zareєстрованими) посадовою особою Укртрансбезпеки або на особистому прийомі) чи письмовими (у паперовій формі, надісланими засобами поштового зв'язку або переданими громадянином особисто чи через уповноважену ним особу; в електронній формі, надісланими із використанням засобів електронних комунікацій).

Звернення в електронній формі надсилаються на визначену офіційну адресу електронної пошти Укртрансбезпеки або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Укртрансбезпеки.

6. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), 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 поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа відповідно до вимог Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Звернення в електронній формі, надіслане без використання електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа, повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Датою подання звернення в електронній формі є дата надходження звернення на офіційну адресу електронної пошти Укртрансбезпеки або дата заповнення електронної форми, розміщеної на офіційному вебсайті Укртрансбезпеки. Якщо звернення в електронній формі надійшло на офіційну адресу електронної пошти Укртрансбезпеки у неробочі день і час, а також у вихідні та святкові дні, то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

7. Усні звернення, викладені за допомогою засобів електронних комунікацій без надання громадянином відомостей, визначених частиною сьомою статті 5 Закону, визнаються анонімними.

8. Реєстрація звернень і встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюється засобами системи електронного документообігу Укртрансбезпеки (далі – СЕД).

9. Під час реєстрації звернень у СЕД створюється реєстраційно-моніторингова картка (далі – РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного звернення, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

10. Кожному зверненню присвоюється відповідний реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс звернень формується відповідно до Інструкції.

11. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами СЕД встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими.

12. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

13. У разі пересилання органами державної влади до Укртрансбезпеки одним супровідним листом декількох звернень кожному зверненню присвоюється окремий реєстраційний індекс, а до матеріалів звернення додається копія супровідного листа відповідного органу державної влади.

14. Звернення, що надходять через Єдину електронну базу даних звернень державної установи «Урядовий контактний центр», реєструються відповідно до вимог цієї глави.

2. Підготовка та надання відповіді на звернення

1. Підготовку та надання відповідей на звернення здійснюють самостійні структурні підрозділи апарату Укртрансбезпеки, її територіальні органи відповідно до розподілу повноважень.

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

Звернення, що надійшли від Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким

присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються особисто Головою Укртрансбезпеки або особою, яка виконує його обов'язки.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

3. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова або заступники Голови Укртрансбезпеки встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина строк розгляду може бути скорочено від встановленого статтею 20 Закону строку.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, неробочий день, останнім днем строку вважається перший наступний робочий день.

4. Повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, що надійшли з порушенням строку, передбаченого статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Голова Укртрансбезпеки, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Укртрансбезпеки, її територіальних органів, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів з дня надходження до Укртрансбезпеки, її територіальних органів пересилається за належністю органам державної влади, органам місцевого самоврядування та посадовим і службовим особам цих органів, про що повідомляється громадянину.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Укртрансбезпекою, її територіальними органами, воно в п'ятиденний строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам державної влади, органам місцевого самоврядування та посадовим і службовим особам цих органів, дії чи рішення яких оскаржуються.

6. Якщо у зверненні окрім питань, що належать до компетенції Укртрансбезпеки, її територіальних органів, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи органах місцевого

самоврядування, то при наданні відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або викладене 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.

8. Відповідь, надана за результатами розгляду звернення, повинна містити посилання у тексті на звернення, на яке надається відповідь. Відповідь наводиться у такій послідовності: назва виду документа, автор, дата та короткий зміст.

9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні зазначена першою або місце проживання якої вказане у зверненні.

10. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, вжито необхідних заходів для його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

11. У разі проведення Укртрансбезпекою, її територіальним органом перевірки заяв чи скарг, громадяни, які подали ці заяви чи скарги, мають право ознайомлюватися з її матеріалами.

Матеріали перевірки за заявами чи скаргами не підлягають розголошенню, крім випадків, передбачених статтею 10 Закону.

12. Опрацювання та надсилання відповідей на звернення здійснює служба діловодства Укртрансбезпеки, відповідальна особа за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки відповідно до Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну та Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних

та місцевих органах виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55.

13. Відповіді на звернення надсилаються поштовим відправленням або іншими засобами зв'язку (телефоном, електронною поштою тощо) за наявними у зверненні контактними даними з урахуванням прохання громадянина про спосіб надання йому відповіді.

У разі надсилання відповіді на звернення поштовим відправленням створюється паперова копія електронного документа, яка засвідчується печаткою служби діловодства Укртрансбезпеки, її територіального органу.

3. Контроль за станом роботи зі зверненнями

1. На контролі в Укртрансбезпеці та її територіальних органах перебувають усі зареєстровані звернення, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Контроль за строками розгляду звернень, а також за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян Головою або заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки, здійснюється через СЕД згідно зі строками виконання, зазначеними у РКК.

3. У структурних підрозділах апарату Укртрансбезпеки безпосередній контроль за розглядом звернень покладається на їх керівників. Керівники структурних підрозділів апарату Укртрансбезпеки повинні забезпечити своєчасну підготовку, візування, подання на підпис проектів відповідей на звернення.

4. Зняття з контролю звернень здійснюється тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання.

5. Звернення, на які надаються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються.

6. Звернення знімається з контролю після прийняття рішення, вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні, та надання письмової відповіді.

4. Узагальнення стану розгляду звернень

1. Структурний підрозділ Укртрансбезпеки з питань роботи зі зверненнями громадян щокварталу (до 15 числа місяця, наступного за кварталом) узагальнює

інформацію про стан розгляду звернень і формує звіт про роботу зі зверненнями в Укртрансбезпеці, її територіальних органах.

2. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією.

3. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення формуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або долучення додаткових документів їх підшивають до попередніх документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота.

4. Строк зберігання документів за зверненнями визначається відповідно до строків, визначених Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, 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.

III. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян в Укртрансбезпеці здійснюється Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки.

Особистий прийом здійснюється відповідно до розподілу обов'язків у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом Голови Укртрансбезпеки або особи, яка виконує його обов'язки.

2. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки розміщується на офіційному вебсайті Укртрансбезпеки (<https://dsbt.gov.ua/>) в розділі «Громадянам», підрозділі «Особистий прийом», та у приміщенні Укртрансбезпеки, її територіальних органах у доступному для ознайомлення місці.

3. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», громадян, які мають встановлені законодавством пільги, проводиться першочергово.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали

внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

4. Особистий прийом Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки проводиться за попереднім записом.

5. Запис на особистий прийом до Голови Укртрансбезпеки проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося невирішеним по суті після особистого прийому заступниками Голови Укртрансбезпеки або керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки.

Запис на особистий прийом до заступників Голови Укртрансбезпеки проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося невирішеним по суті після особистого прийому керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки.

Зазначене не позбавляє права громадянина записатися на особистий прийом безпосередньо до Голови Укртрансбезпеки, заступників Голови Укртрансбезпеки без необхідності дотримання вимог, встановлених абзацами першим, другим цього пункту.

6. Організацію особистого прийому громадян в Укртрансбезпеці здійснює структурний підрозділ з питань організації особистого прийому громадян апарату Укртрансбезпеки (далі – відповідальний структурний підрозділ) або відповідальна особа з організації особистого прийому громадян територіального органу Укртрансбезпеки (далі – відповідальна особа територіального органу).

Облік особистого прийому громадян Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки здійснюється в журналі обліку особистого прийому громадян, форма якого наведена в додатку 1 до цього Порядку (далі – журнал).

7. Попередній запис на особистий прийом до Голови та заступників Голови Укртрансбезпеки, керівників територіальних органів Укртрансбезпеки здійснюється за вибором громадянина:

за допомогою засобів телефонного зв'язку, інформація про які оприлюднюється на офіційному вебсайті Укртрансбезпеки, в тому числі через телефонну «гарячу лінію» Укртрансбезпеки;

або

на підставі письмової заяви, яка оформлюється з дотриманням вимог, передбачених статтями 5, 8 Закону, поданої громадянином або уповноваженою ним особою, в якій викладається суть порушеного питання, зазначаються можливі способи зв'язку з ним (адреса електронної пошти, номери контактних телефонів тощо) та до якої додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненнями раніше, інші документи, необхідні

для розгляду звернення, документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, та оформлені у встановленому законодавством порядку документи, що підтверджують відповідні повноваження на здійснення представництва у разі представлення інтересів інших громадян (далі – документи, що посвідчують особу), а також за потреби – документи, що підтверджують наявність пільг та надають право на першочерговий особистий прийом громадян.

Попередній запис на особистий прийом здійснюється відповідальним структурним підрозділом або відповідальною особою територіального органу.

У разі надходження звернення про запис на особистий прийом на офіційну електронну або поштову адресу Укртрансбезпеки такі звернення реєструються службою діловодства Укртрансбезпеки.

У разі надходження звернення про запис на особистий прийом на електронну або поштову адресу, телефон територіальних органів Укртрансбезпеки таке звернення реєструється відповідальною особою за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки.

Після реєстрації звернення про запис на особистий прийом відповідно до резолюції Голови Укртрансбезпеки або особи, яка виконує його обов'язки, засобами СЕД таке звернення передається відповідальному структурному підрозділу або відповідальній особі територіального органу для організації проведення особистого прийому.

8. Під час запису громадян на особистий прийом з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, місце проживання, його соціальний стан і категорія відповідно до Класифікатора, зміст порушеного питання, до яких органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів він звертався і яке було прийнято рішення, а також вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх звернень.

У разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Укртрансбезпеки, оформлення такого письмового викладу питань здійснює працівник відповідального структурного підрозділу (із обов'язковим зазначенням у зверненні відповідної інформації та своїх власного імені та прізвища, посади, контактного телефону), який надає копію звернення особі, що його подала.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

9. Для забезпечення проведення особистого прийому громадян Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки, структурні підрозділи апарату Укртрансбезпеки та її територіальних органів, до компетенції яких належить опрацювання порушеного

громадянином у зверненні питання, забезпечують підготовку матеріалів та надають їх відповідальному структурному підрозділу або відповідальній особі територіального органу не пізніше ніж за 4 робочі дні до дати прийому.

10. Голова та заступники Голови Укртрансбезпеки, керівники територіальних органів Укртрансбезпеки, які здійснюватимуть особистий прийом громадян, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, можуть залучати до проведення особистого прийому посадових осіб відповідних структурних підрозділів апарату Укртрансбезпеки, її територіальних органів, до компетенції яких належить опрацювання питань, що будуть розглядатися під час особистого прийому громадян.

11. Відповідальний структурний підрозділ або відповідальна особа територіального органу оформлює журнал, вивчає матеріали, готує та передає документи, необхідні для здійснення особистого прийому Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки, не пізніше ніж за 2 робочі дні до дати прийому.

12. Відповідальний структурний підрозділ або відповідальна особа територіального органу Укртрансбезпеки поштовим відправленням, телефоном або за допомогою інших засобів зв'язку повідомляє громадян про час та місце проведення особистого прийому.

13. Під час особистого прийому громадянин має пред'явити документ, що посвідчує особу, а також за потреби – документи, що підтверджують наявність пільг та надають право на першочерговий особистий прийом громадян.

У прийомі громадян з порушенням слуху та мовлення також мають право брати участь перекладачі жестової мови, які прийшли із зазначеною особою, або за згодою особи з порушенням слуху та мовлення – перекладачі жестової мови, які залучені Укртрансбезпекою. Залучення перекладача жестової мови під час особистого прийому може відбуватися в режимі онлайн.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

14. Голова та заступники Голови Укртрансбезпеки, керівники територіальних органів Укртрансбезпеки під час особистого прийому громадян розглядають питання по суті, надають відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживають заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

15. На звернення, які надійшли під час особистого прийому, не надається письмова відповідь, якщо порушені громадянином питання вирішено по суті, надано роз'яснення та громадянин не вимагає письмової відповіді.

Якщо вирішити порушене у зверненні питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у такому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його згодою надається усна або письмова відповідь.

16. Звернення, подані під час особистого прийому громадян в Укртрансбезпеці, її територіальних органах, оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону, реєструються відповідно до Інструкції службою діловодства Укртрансбезпеки та/або відповідальною особою за ведення діловодства територіального органу Укртрансбезпеки.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Укртрансбезпеки або її територіального органу, на першому аркуші копії другого примірника звернення проставляється реєстраційний номер Укртрансбезпеки. Така копія повертається громадянину.

17. Контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюється службою діловодства Укртрансбезпеки.

18. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян надається Головою Укртрансбезпеки, заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки за підписом особи, яка здійснювала цей прийом, або особами, які виконують їх обов'язки.

19. У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, загрози життю та здоров'ю посадових осіб Укртрансбезпеки, її територіальних органів та осіб, які перебувають у приміщенні Укртрансбезпеки та її територіальних органах, надходження повідомлень про мінування, сигналу оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій) особистий прийом припиняється.

20. Особистий прийом припиняється також у разі, якщо громадянин на особистому прийомі:

1) вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їх посадових осіб, у тому числі посадових осіб Укртрансбезпеки, її територіальних органів, застосовує ненормативну лексику;

2) закликає до зміни конституційного ладу України насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;

3) вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

4) має ознаки алкогольного, наркотичного сп'яніння та психічного розладу;

5) вчиняє дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок;

б) зловживає правом на особистий прийом шляхом умисного затягування часу на обговорення питань, що не є предметом звернення до Укртрансбезпеки, її територіальних органів.

21. За наявності обставин, передбачених пунктом 19 цього розділу, громадянину пропонується залишити службове приміщення, в якому проводиться особистий прийом, пройти до найближчих місць захисних споруд цивільного захисту, а також вирішується питання про перенесення особистого прийому на інший робочий день або час.

Подальший прийом громадянина, за наявності з його боку дій, передбачених пунктом 20 цього розділу, цього дня не проводиться.

22. У разі якщо дії громадянина містять ознаки адміністративного чи кримінального правопорушення, посадовими особами відповідальних підрозділів або посадовими особами, якими проводиться особистий прийом, невідкладно повідомляється про це відповідний підрозділ Національної поліції України.

23. Факт припинення особистого прийому Головою та заступниками Голови Укртрансбезпеки, керівниками територіальних органів Укртрансбезпеки фіксується в заяві про запис на особистий прийом або в журналі чи складається довідка з обґрунтуванням підстав його припинення.

IV. Організація роботи телефонної «гарячої лінії»

1. Телефонна «гаряча лінія» організовується в Укртрансбезпеці з метою забезпечення інформаційної підтримки розгляду звернень, надання довідково-консультативної допомоги, прийняття, реєстрації та обліку звернень.

2. Телефонна «гаряча лінія» працює щоденно з 8:00 до 19:00 за телефоном +38 (044) 350 43 04.

3. Організацію роботи телефонної «гарячої лінії» забезпечує структурний підрозділ Укртрансбезпеки, відповідальний за інформаційно-довідкове обслуговування та комунікацію із заявниками.

4. Звернення, в яких порушено питання довідкового та консультативного характеру, а також звернення, які не потребують додаткового вивчення, що

надійшли на телефонну «гарячу лінію», розглядаються безпосередньо шляхом надання консультацій під час проведення телефонної «гарячої лінії».

5. У разі надходження на телефонну «гарячу лінію» звернення, розгляд якого не належить до компетенції Укртрансбезпеки, посадова особа Укртрансбезпеки зобов'язана надати громадянину консультацію щодо належного розпорядника інформації та його довідкових даних.

6. У разі надходження на телефонну «гарячу лінію» звернення, у якому викладено факти та обставини, що потребують додаткового вивчення, посадова особа Укртрансбезпеки зобов'язана надати громадянину роз'яснення щодо подання до Укртрансбезпеки письмового звернення.

7. Всі звернення, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», які потребують додаткового вивчення і відповідь на які не може бути надано посадовою особою у телефонній розмові, підлягають реєстрації в СЕД згідно з реєстраційною карткою телефонного звернення, форма якої наведена у додатку 2 до цього Порядку.

У разі коли громадянин відмовляється від отримання письмової відповіді, у реєстраційній картці телефонного звернення робиться відповідна відмітка.

8. Громадянин при зверненні на телефонну «гарячу лінію» повідомляє:
прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності);
соціальний стан, категорію відповідно до Класифікатора;
поштову адресу, індекс та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути надіслана відповідь по суті звернення;
контактний номер телефону (за наявності);
суть порушеного питання.

9. Всі звернення, викладені громадянином за допомогою засобів електронних комунікацій через телефонну «гарячу лінію» Укртрансбезпеки, розглядаються відповідно до розділу II цього Порядку.

10. Діловодство за зверненнями, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», ведеться відповідно до Інструкції.

11. Контроль за своєчасним розглядом звернень, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», здійснює служба діловодства Укртрансбезпеки.

Начальник Відділу
технічного регулювання на транспорті

Сергій АЛЕКСАНДРОВ

Додаток 1

до Порядку розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян та роботи телефонної «гарячої лінії» у Державній службі України з безпеки на транспорті та її територіальних органах (пункт 6 розділу III)

**Журнал
обліку особистого прийому громадян**

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи, яка здійснює особистий прийом	Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Результати проведення особистого прийому/ кому доручено розгляд, зміст доручення, строк виконання
				короткий зміст	дата надходження, реєстраційний індекс попередніх звернень	
1	2	3	4	5	6	7



Додаток 2
до Порядку розгляду звернень громадян,
організації особистого прийому громадян
та роботи телефонної «гарячої лінії» у
Державній службі України з безпеки на
транспорті та її територіальних органах
(пункт 7 розділу IV)

**Реєстраційна картка
телефонного звернення**

Телефонна «гаряча лінія» Державної служби України з безпеки на транспорті +38 (044) 350 43 04				
Прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) заявника				
Соціальний стан				
Категорія				
Поштова адреса, індекс				
Адреса електронної пошти				
Контактний номер телефону (за наявності)				
Вид звернення			За ознакою надходження	
Пропозиція <input type="checkbox"/>	Заява <input type="checkbox"/>	Скарга <input type="checkbox"/>	Первинне <input type="checkbox"/>	Повторне <input type="checkbox"/>
Суть порушеного питання:				
Дата реєстрації звернення	« _____ » _____ 20__ року			



СЕД АСКОД
Міністерство розвитку громад та територій України
№ 74 від 16.01.2026
Підписувач Александров Сергій Васильович
Сертифікат 3FAA9288358EC003040000007EC0280047C5D900
Дійсний з 04.10.2024 0:00:00 по 03.10.2026 23:59:59