

**Інструкція з діловодства за зверненнями громадян
у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах
енергетики та комунальних послуг**

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП).

Положення цієї Інструкції не застосовуються під час розгляду повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції».

1.2. Ця Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, законів України «Про звернення громадян» (далі – Закон), «Про захист персональних даних», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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, Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858, Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630, інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

1.3. Реалізація визначених законодавством повноважень НКРЕКП передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таким порушенням.

1.4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина тощо.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

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

1.6. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією, і покладається на підрозділ (посадових осіб), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян.

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

1.8. Дотримання вимог цієї Інструкції є обов'язковим для всіх структурних підрозділів НКРЕКП.

1.9. Звернення громадян, які оформлені відповідно до Правил розгляду звернень споживачів щодо дій суб'єктів господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг, та врегулювання спорів, затверджених постановою НКРЕКП від 02 липня 2019 року № 1333, розглядаються виключно відповідно до цих Правил.

2. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

2.1. Організація діловодства за зверненнями громадян у НКРЕКП покладається на Управління адміністративної діяльності (далі – Управління), до функціональних обов'язків якого віднесено ведення загального діловодства.

2.2. Усі звернення громадян у день надходження передаються до Управління для попереднього опрацювання та реєстрації засобами системи електронного документообігу (далі – СЕД).

Конверти, у яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян.

2.3. Усі звернення громадян, що надходять до НКРЕКП, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви, клопотання та скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються поради, рекомендації щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

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

Первинні – це звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до НКРЕКП;

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

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до НКРЕКП, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні – це звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядались 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 НКРЕКП як первинне 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 НКРЕКП.

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

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

2.5. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.6. Звернення може мати усну чи письмову форму.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі відповідно до наказів НКРЕКП від 12 листопада 2019 року № 44 «Про затвердження Порядку організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» та від 27 липня 2022 року № 26-од «Про затвердження Графіків особистого прийому громадян Головою, членами, керівником апарату, керівниками структурних підрозділів Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» або за допомогою засобів телефонного зв'язку «гарячої лінії» та записується (реєструється) посадовою особою підрозділу по роботі зі зверненнями громадян.

У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

Телефонний зв'язок «Гарячої лінії» в НКРЕКП приймає звернення громадян відповідно до Графіка (додаток), встановленого цією Інструкцією.

Письмове звернення надсилається поштою, передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу (якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України), через скриньку «Для звернень громадян», що розміщується у приміщенні НКРЕКП у доступному для громадян місці, через «Урядовий контактний центр» або подається на особистому прийомі громадян.

У разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) особа не може самотійно подати письмове звернення, співробітник Управління надає допомогу в оформленні звернення.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет (електронна форма звернення оприлюднюється на офіційному

вебсайті НКРЕКП), засобів електронного зв'язку (інформація про електронну поштову адресу оприлюднюється на офіційному вебсайті НКРЕКП).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

2.7. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) 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 цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

У разі якщо під час попереднього опрацювання звернень виявлено недотримання зазначених вимог, такі звернення повертаються заявнику з відповідним роз'ясненням не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу НКРЕКП або дата надходження заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку «гарячої лінії» без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону визнаються анонімними.

Анонімні звернення розгляду не підлягають.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону. Відповідне роз'яснення готується структурним підрозділом відповідно до резолюції.

2.8. Усі звернення громадян, подані у встановленому законодавством порядку, підлягають попередньому опрацюванню, яке здійснює Управління з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;
 ознак надходження та виду звернень громадян;
 суті і короткого змісту звернень громадян;
 належності порушених питань до повноважень НКРЕКП;
 звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
 скарг, які містять клопотання про поновлення керівництвом НКРЕКП пропущеного з поважної причини терміну подання скарги;
 звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто керівництвом НКРЕКП;
 звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

2.9. Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються Управлінням у день надходження через СЕД одночасно з попереднім опрацюванням.

Якщо звернення громадян надійшло до НКРЕКП у неробочий день та час або за годину до завершення робочого часу, датою подання звернення вважається наступний робочий день.

2.10. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні громадян, не належать до компетенції НКРЕКП, Управління пересилає його за належністю відповідному органу чи посадовій особі у строк не більше ніж п'ять днів, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

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

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

2.13. Реєстрація звернень у НКРЕКП здійснюється з використанням СЕД, у якій формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

2.14. За результатами реєстрації конкретному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою або тире.

Реєстраційний індекс звернень громадян має три обов'язкові частини:

перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити значення

«Колектив». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити значення «Анонім»;

друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення громадянина;

третя частина – значення поточного діловодного року.

2.15. Для забезпечення реєстрації звернень 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, зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, відповідальний виконавець, строк виконання, прийняті рішення, вихідні дата й реєстраційний номер, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за потреби може бути доповнений або змінений.

2.16. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами СЕД в обов'язковому порядку встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими (закладка «Основні реквізити документа», поле «Короткий зміст», закладка «Пов'язані документи», режим «Посилання на документ»).

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

У разі реєстрації дублетних звернень вони обліковуються за реєстраційним індексом першого з додаванням порядкового номера, що проставляється через скісну риску (наприклад, А-1122/2).

2.18. Під час реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому громадян, до РМК вноситься відповідна інформація про спосіб отримання документа, порядковий індекс запису в журналі обліку особистого прийому громадян та дату прийому.

2.19. Реєстраційний індекс та дату реєстрації звернень громадян проставляють у вигляді реєстраційного штампа або шляхом нанесення штрих-коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, у нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки

документа, крім місця, призначеного для підшивання. Реєстраційний штамп проставляється відповідними технічними засобами.

2.20. На вимогу особи, яка подала письмове звернення НКРЕКП, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відповідний реєстраційний номер. Така копія повертається громадянину.

2.21. За результатом попереднього опрацювання, розгляду та реєстрації звернень громадян Управління скеровує їх через СЕД відповідному структурному підрозділу для підготовки проєктів резолюцій до затвердження Головою НКРЕКП або членом НКРЕКП, який виконує його обов'язки.

Проект резолюції повинен містити прізвище та ініціали особи, яка накладає резолюцію, прізвище та ініціали виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, термін виконання, дату накладення резолюції.

Після накладання електронної резолюції звернення громадян автоматично та одночасно передаються через СЕД на виконання посадовим особам, яким безпосередньо доручено їх виконання.

У разі виявлення структурними підрозділами, що суть питання, викладеного у звернення, відображено не в повній мірі, що унеможлиблює його розгляд на належному рівні, такі звернення повертаються заявнику з відповідним роз'ясненням, підготовленим структурним підрозділом відповідно до резолюції, не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі.

2.22. У випадку надходження звернення громадян у паперовому вигляді Управління після попереднього розгляду, завантаження в СЕД, реєстрації і накладення електронної резолюції Голови НКРЕКП або члена НКРЕКП, що виконує його обов'язки, передає їх головному виконавцю.

2.23. Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців на рівні самотійних структурних підрозділів, визначених у електронній резолюції, здійснюються шляхом інформування автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов'язки, та надання пояснень щодо причин необхідності внесення змін до резолюції, за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам самотійних структурних підрозділів. Зміна головного виконавця може бути проведена в п'ятиденний строк з дати реєстрації звернення (якщо термін виконання для головного виконавця складатиме не менше 15 робочих днів).

2.24. У разі зміни функцій структурних підрозділів (у результаті зміни структури, утворення нових структурних підрозділів, у тому числі на базі існуючих структурних підрозділів) або передачі функцій від одного структурного підрозділу до іншого структурного підрозділу, у якому відбулися зміни, не пізніше тижневого строку від дня зміни (передачі) функцій

структурний підрозділ проводить інвентаризацію звернень громадян, щодо яких розгляд не завершено, визначає з них ті, що після зміни (передачі) функцій не належать до його компетенції, та передає їх відповідно до акта приймання-передавання на виконання іншому структурному підрозділу (структурним підрозділам), до компетенції якого (яких) вони належать, при цьому з дати підписання акта приймання-передавання між відповідними структурними підрозділами до закінчення дати виконання конкретного звернення повинно залишатись не менше десяти робочих днів.

Один примірник акта приймання-передавання документів щодо звернень громадян надається до Управління для внесення відповідних змін до реєстраційно-моніторингових карток.

У структурних підрозділах НКРЕКП ведення діловодства за зверненнями громадян покладається на визначену керівником посадову особу або декількох осіб. Зазначені функції визначаються у їх посадових інструкціях.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень у структурних підрозділах НКРЕКП покладається на їх керівників.

3. Розгляд звернень громадян

3.1. Звернення громадян розглядаються керівництвом НКРЕКП відповідно до розподілу повноважень між Головою НКРЕКП, членами НКРЕКП та керівником апарату НКРЕКП.

Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», розглядаються НКРЕКП відповідно до цих законів.

3.2. Звернення осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу приймаються до опрацювання Управлінням та розглядаються керівництвом НКРЕКП першочергово, про що Управлінням робиться відмітка в СЕД при заповненні РМК.

3.3. Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів, передаються через СЕД посадовій особі, визначеній у резолюції першою, для організації роботи співвиконавців, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проєкту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання, або у випадку відсутності пропозицій у межах компетенції структурного підрозділу повідомляти через СЕД в розділі «коментар».

3.4. Якщо у зверненні громадян з питаннями, що належать до компетенції НКРЕКП, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, під час надання відповіді на таке звернення надається роз'яснення про порядок вирішення цих питань.

3.5. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян обов'язково надається заявнику тим органом, який його отримав. Відповідь про те, що інформацію запитувач може одержати із загальнодоступних джерел або відповідь не по суті звернення вважається неправомірною відмовою в наданні інформації.

3.6. Якщо звернення громадян не підлягає розгляду та вирішенню відповідно до статті 8 Закону, структурний підрозділ, визначений як головний виконавець відповідно до резолюції, інформує про це заявника.

3.7. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається контактній особі, зазначеній у зверненні громадян, або особі, яка зазначена в РМК СЕД.

3.8. Структурний підрозділ НКРЕКП, який відповідно до резолюції визначений головним виконавцем, зобов'язаний підготувати відповідь народному депутату України або депутату місцевої ради, який надіслав звернення громадянина, про результати розгляду відповідного звернення у разі, якщо депутат зазначив про необхідність такого інформування.

3.9. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог законодавства та підписуються керівництвом НКРЕКП відповідно до розподілу повноважень між Головою НКРЕКП, членами НКРЕКП та керівником апарату НКРЕКП.

3.10. Звернення громадян розглядаються без стягнення за це плати.

4. Строки розгляду звернень громадян

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються в календарних днях. Датою виконання звернень громадян є дата реєстрації відповіді на них або дата надання вмотивованих роз'яснень заявнику.

4.2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються у строк не більше ніж один місяць з дня їх надходження, а звернення, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

4.3. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва НКРЕКП встановлюється необхідний

строк для його розгляду, про що особа, яка подала звернення, повідомляється до завершення раніше визначеного строку виконання. У такому випадку Управлінням продовжується термін розгляду відповідного звернення, який не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.4. На обґрунтовану письмову вимогу заявника строк розгляду звернення може бути скорочено відповідальним керівником структурного підрозділу, визначеним у резолюції як головний виконавець.

5. Контроль та аналіз роботи щодо розгляду звернень громадян

5.1. Керівники структурних підрозділів НКРЕКП або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично здійснювати моніторинг ключових питань, визначених у зверненнях громадян.

5.2. За результатами узагальнення отриманих матеріалів, їх аналізу складається довідка з конкретними пропозиціями про подальше вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, яка подається керівництву НКРЕКП.

5.3. На контролі в НКРЕКП перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

5.4. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після надання остаточної відповіді заявнику.

5.5. При оформленні відповіді на звернення громадян головні виконавці зобов'язані вказувати внизу аркуша своє прізвище, ім'я та контактний номер телефону.

5.6. При створенні процесу погодження документа-відповіді на звернення громадян головні виконавці зобов'язані чітко дотримуватися маршруту погодження документа виконавцями центрального апарату НКРЕКП відповідно до резолюції.

5.7. При заповненні РМК у СЕД у вкладці «загальне» головні виконавці зобов'язані в розділі «тип зв'язку» обирати відповідний тип та здійснювати прив'язку до вхідного документа:

тип зв'язку «до документа» або «закриття» обирається у випадку надання остаточної відповіді заявнику;

тип зв'язку «інформаційний» обирається у випадку надання заявнику відповіді щодо додаткової перевірки запитуваної інформації;

тип зв'язку «проміжна відповідь» обирається у випадку надання заявнику інформації щодо продовження терміну підготовки та надання відповіді.

5.8. Безпосередній контроль за своєчасним, правильним і повним розглядом звернень громадян у структурних підрозділах здійснюють головні виконавці та їх керівники.

5.9. Головні виконавці після надання остаточної відповіді на звернення громадян закривають документ шляхом заповнення вкладки «виконати» на своїх робочих столах у системі Megapolis.

5.10. Управління здійснює контроль за строками розгляду звернень громадян та за виконанням доручень, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом НКРЕКП.

5.11. Управління щотижня здійснює моніторинг стану дотримання термінів надання відповідей на звернення громадян та нагадування щодо необхідності надання відповідей на наступний робочий тиждень. Результати моніторингу направляються керівникам самостійних структурних підрозділів для усунення виявлених порушень та попередження таких порушень в подальшому.

5.12. Результати моніторингу стану дотримання термінів надання відповідей на звернення громадян розглядаються на робочих або апаратних нарадах НКРЕКП із заслуховуванням керівників самостійних структурних підрозділів.

5.13. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи за зверненнями громадян щороку до 15 липня (за перше півріччя) та до 15 січня (за рік) Управління доводить до керівництва НКРЕКП.

6. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

6.1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

6.2. Архівне зберігання електронних документів здійснюється відповідно до номенклатури ведення справ СЕД.

Начальник Управління
адміністративної діяльності

Тетяна КОЗАКЕВИЧ

Додаток

Графік роботи телефонного зв'язку «гарячої лінії»

Відповідальний структурний підрозділ	Дні прийому	Години прийому	Телефон
Управління адміністративної діяльності	з понеділка по четвер	з 08:30 до 16:45	(044) 207-19-31
	п'ятниця	з 8:30 до 15:30 (перерва з 12:00 до 12:45)	