

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення комісії з реорганізації
Державної іпотечної установи
19 травня 2022 р. № 1

ІНСТРУКЦІЯ
про організацію розгляду звернень громадян у Державній іпотечній установі

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України "Про звернення громадян" (далі - Закон про звернення), "Про доступ до публічної інформації" (далі - Закон про публічну інформацію) і з урахуванням вимог Законів України "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про комітети Верховної Ради України", "Про захист персональних даних" (далі - Закон про персональні дані), "Про електронні документи та електронний документообіг".

2. Інструкція визначає порядок організації розгляду звернень громадян та надання відповіді на них (далі - звернення).

3. Терміни в цій Інструкції вживаються в такому значенні:

1) керівництво Державної іпотечної установи - органи управління та посадові особи, визначені Статутом Державної іпотечної установи або рішенням уповноваженого органу управління;

2) орган управління Державної іпотечної установи – орган державної влади, до сфери управління якого віднесений цілісний майновий комплекс Державної іпотечної установи;

3) уповноважена службова особа Державної іпотечної установи (далі – ДІУ, Установа) - керівник структурного підрозділу ДІУ, якому надані повноваження підписувати відповіді та інші документи, що стосуються розгляду звернення і запиту на інформацію, та/або проводити особистий прийом, а також особа, на яку покладено виконання обов'язків керівника або якій делеговані відповідні повноваження.

Термін "фінансова установа" уживається в цій Інструкції в значенні, визначеному Законом України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг".

Інші терміни, які вживаються в цій Інструкції, використовуються в значеннях, визначених законодавством України.

II. Організація розгляду звернень та надання відповідей на них

4. Подання (надсилання) звернення до Державної іпотечної установи громадянином чи законним представником/уповноваженою особою або запиту на інформацію фізичною особою, передбачає надання його (її) згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення/запиту на інформацію ДІУ, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

5. Звернення/запит на інформацію адресується ДІУ або керівництву Установи.

6. Особа подає звернення/запит на інформацію до ДІУ:

1) засобами поштового зв'язку;

- 2) на універсальну телефонну "гарячу лінію" Установи (далі - "гаряча лінія");
 - 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Установи;
 - 4) через заповнення відповідних форм на офіційному веб-сайті ДІУ (далі - електронне звернення/запит на інформацію);
 - 5) під час прийому в приміщенні Установи (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
 - 6) під час особистого прийому;
 - 7) через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.
7. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.
8. ДІУ приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення.
9. Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) ДІУ) подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/запиту на інформацію, а також вимог, установлених у пункті 30 розділу III цієї Інструкції.
10. ДІУ, з метою спрощення процедури оформлення письмового звернення/запиту на інформацію, розміщує форму звернення/запиту на інформацію:
- 1) на офіційному вебсайті Установи;
 - 2) у приміщенні Установи (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).
11. Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію в паперовому вигляді підписується заявником (запитувачем) із зазначенням дати.
- Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/запиту на інформацію, а також звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Установи, не вимагається.
12. Звернення/запит на інформацію осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове/письмовий звернення/запит на інформацію під час прийому в приміщенні Установи (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян), записується (реєструється) працівником ДІУ.
13. Штрих-код або реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення/запиту на інформацію проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення/запит на інформацію до ДІУ в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший - залишається в ДІУ для розгляду та надання відповіді.
14. Датою подання звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) ДІУ, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail). Датою подання такого звернення/запиту на інформацію, яке/який надійшло/надійшов на адресу електронної пошти (e-mail) ДІУ в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Датою подання електронного звернення/запиту на інформацію є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного вебсайту Установи, а тих, що надійшли в неробочий день і час, - наступний робочий день після дня подання такої форми.

15. Усне звернення/запит на інформацію, що надходить на "гарячу лінію", реєструється працівником ДІУ.

16. Особа в усному зверненні/запиті на інформацію зазначає інформацію згідно з пунктом 30 розділу III цієї Інструкції.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/запиту на інформацію, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

17. ДІУ попередньо опрацьовує та реєструє звернення/запити на інформацію в день надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження. Реєстрація звернення/запиту на інформацію полягає в присвоєнні вхідного реєстраційного номера та проставляння дати реєстрації, відповідно до вимог Інструкції з діловодства в Державній іпотечній установі, після введення інформації про особу, яка подає звернення/запит на інформацію.

18. Звернення/запит на інформацію, у якому порушується питання, що не належить до компетенції ДІУ, у строк, визначений Законом про звернення, пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення/запит на інформацію. Супровідний лист до звернення/запиту на інформацію, яке/який пересилається за належністю, підписує уповноважена службова особа Установи.

19. Після реєстрації звернення/запит на інформацію надається керівництву Установи для накладення резолюції та визначення відповідального (відповідальних) за підготовку відповіді. Якщо доручення надано кільком виконавцям, головним виконавцем є особа, зазначена першою.

20. Відповіді на звернення/запит на інформацію, які готуються кількома структурними підрозділами або виконавцями за дорученням керівництва Установи, в обов'язковому порядку візуються всіма переліченими в резолюції до документа виконавцями. Керівник структурного підрозділу, якому доручено надання відповіді, зазначений у резолюції до документа першим після керівництва, несе повну відповідальність за його підготовку. Співвиконавці зобов'язані брати участь в опрацюванні відповіді, надавати основному виконавцю необхідні матеріали, інформацію тощо

21. Відповідь на звернення/запит на інформацію оформляється на бланку Установи та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

22. Відповідь на колективне/колективний звернення/запит на інформацію надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

23. Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію надається за підписом керівництва Установи або уповноваженої службової особи ДІУ.

24. ДІУ надсилає відповідь на звернення/запит на інформацію на електронну пошту адресу особи, яка подала таке/такий звернення/запит на інформацію, із застосуванням підпису керівництва ДІУ або уповноваженої службової особи.

Результати розгляду звернення/запиту на інформацію надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні/запиті на інформацію, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

25. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, починаючи з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

26. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

III. Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді

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

28. Громадяни України мають право подавати звернення до ДІУ особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

29. Звернення, що надходить до ДІУ, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону про звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.

30. У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) ДІУ, та електронного звернення).

31. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

32. Особа, яка подала звернення, має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

33. ДІУ не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону про звернення та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень, а також, дати складення. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;
- 3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону про звернення;

5) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до функцій ДІУ, визначених Статутом Установи, та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

34. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

35. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва ДІУ та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

36. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до ДІУ, а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні та опрацювати значний обсяг документів, включаючи архівні, або здійснити розрахунки.

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

38. Рішення про продовження строку розгляду приймає керівництво ДІУ.

39. Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити інший орган, установу (організацію), надається в строки, визначені Законом про звернення, якщо інше не передбачено законодавством України.

40. Звернення (пропозиція, заява, скарга) громадян, що надійшли від народного депутата України або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або зверненням від комітету Верховної Ради України, передаються на розгляд керівництва ДІУ згідно з розподілом функціональних обов'язків і розглядається відповідно до Законів України "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про комітети Верховної Ради України".

41. Відповідь за результатами розгляду звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшло в інтересах громадянина від народного депутата України або депутата місцевої ради, комітету Верховної Ради України, надається авторові за підписом керівництва ДІУ.

42. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня", розглядаються головою правління, а в разі його відсутності - особою, на яку покладено виконання обов'язків голови правління.

Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.