



КОМІСІЯ З РЕГУЛЮВАННЯ АЗАРТНИХ ІГОР ТА ЛОТЕРЕЙ

Р І Ш Е Н Н Я

23 січня 2024 року

Київ

№ 32

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
13 березня 2024 року за № 378/41723

Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей

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», підпункту 12 пункту 4 Положення про Комісію з регулювання азартних ігор та лотерей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2020 року № 891, з метою реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей, Комісія з регулювання азартних ігор та лотерей

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей, що додається.

2. Департаменту методології разом з департаментом юридичного забезпечення в установленому законодавством порядку забезпечити подання цього рішення на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Департаменту документального забезпечення та організаційної роботи забезпечити оприлюднення цього рішення після його державної реєстрації.

4. Це рішення набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову КРАІЛ.

Голова КРАІЛ

Іван РУДИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Комісії з регулювання
азартних ігор та лотерей
23 січня 2024 року № 32

**Порядок
розгляду звернень громадян та організації особистого прийому
громадян у Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян, а також загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у КРАІЛ.

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

3. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернень громадян із посиленням 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, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

4. Звернення, оформлені належним чином та подані в установленому законодавством порядку, приймаються та підлягають розгляду.

5. Дія цього Порядку не поширюється на:

розгляд заяв про внесення відомостей до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, відповідно до Порядку формування і ведення Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, затвердженого рішенням Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей від 22 квітня 2021 року № 167 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 03 червня 2021 року за № 747/36369;

розгляд повідомлень про порушення у сфері азартних ігор відповідно до Положення про отримання, обробку та реагування на отримані повідомлення про порушення у сфері азартних ігор, затвердженого рішенням Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей від 11 серпня 2021 року № 482 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 17 вересня 2021 року за № 1228/36850.

6. Діловодство за зверненнями громадян в КРАІЛ здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55, та ведеться окремо від інших видів діловодства 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, у медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція), і покладається на структурний підрозділ, до функціональних обов'язків якого віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі – підрозділ).

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян

1. Приймання звернень громадян, що надходять до КРАІЛ, їх попередній розгляд, реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – у наступний після нього робочий день.

2. Усі звернення громадян підлягають обов'язковій класифікації за їхніми видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги.

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

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулись) до КРАІЛ із певним питанням.

Повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (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 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);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

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

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до КРАІЛ, 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 – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

4. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне).

5. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через «гарячу лінію») чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлено відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому).

Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

6. Письмове звернення громадянина може бути передане через скриньку для прийняття документів, заяв, скарг, листів тощо, яка розміщується у холі адміністративного приміщення КРАІЛ у доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки виймається щодня, крім вихідних, святкових та неробочих днів.

7. Електронні звернення громадян надсилаються на визначену офіційну електронну поштову адресу КРАІЛ (далі – електронна адреса) або шляхом заповнення електронної форми, що розміщується на офіційному вебсайті КРАІЛ (додаток 1).

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну поштову адресу КРАІЛ або дата заповнення громадянином електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день та час, датою його подання вважається наступний після нього робочий день.

8. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону.

У зверненні має 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 зазначається адреса електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

9. Попередній розгляд звернень громадян проводиться з метою визначення:

- 1) належності документа до звернень громадян;
- 2) повноти дотримання вимог до оформлення звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;
- 3) ознак надходження та виду звернень громадян;
- 4) суті та стислого змісту звернень громадян;
- 5) належності порушених питань до повноважень КРАІЛ;
- 6) звернень громадян, що відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
- 7) відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису особи, яка подала звернення, та дати його подання;
- 8) строків виконання звернень громадян.

10. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не належать до компетенції КРАІЛ, звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється особа, яка подала звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

11. Письмові звернення, надіслані до КРАІЛ без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких не можна встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

12. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівником КРАІЛ, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

13. У разі якщо в повторному зверненні разом із питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, зазначено інше питання або нові факти, звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

14. Конверти, у яких надійшли письмові звернення громадян, передаються для опрацювання разом з такими зверненнями. Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

15. Реєстрація звернень громадян у КРАІЛ здійснюється з використанням системи електронного документообігу КРАІЛ (далі – СЕД КРАІЛ). Під час застосування СЕД КРАІЛ формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією про всі документи, їх місцезнаходження та стан виконання.

16. Для забезпечення реєстрації звернень громадян в електронній формі в автоматизованому режимі заповнюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), що забезпечує ідентифікацію конкретного документа, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду.

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), 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 та ініціали автора резолюції, відповідальний виконавець, термін виконання, прийняті рішення, вихідні дата та реєстраційний номер, зміст документа, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

17. Кожному зверненню громадянина присвоюється відповідний реєстраційний індекс. Реєстраційний індекс звернень громадян формується відповідно до Інструкції.

18. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень проставляються у вигляді реєстраційного штампа або шляхом нанесення штрихкоду, 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.

III. Розгляд звернень громадян

1. Підрозділ після попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян передає їх в електронній формі через СЕД КРАІЛ керівнику КРАІЛ для визначення виконавця та накладання резолюції.

2. Документи, розглянуті керівником КРАІЛ, повертаються з відповідною резолюцією для виконання до відповідального структурного підрозділу апарату КРАІЛ.

3. Виконання звернень громадян забезпечують посадові особи, зазначені в резолюції, а також працівники, яким безпосередньо доручено їх виконання.

Звернення громадян, виконавцями яких є декілька структурних підрозділів апарату КРАІЛ, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі – головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проєкту відповіді.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

4. Звернення громадян, що надійшли до КРАІЛ від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівником КРАІЛ особисто.

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

5. Розгляд звернень громадян спрямовується на об'єктивне та своєчасне вирішення порушених заявниками питань, перевірку викладених фактів, прийняття рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечення його виконання та інформування особи, яка подала таке звернення, про результати розгляду.

Дані про перебіг виконання звернень громадян, зміну строків їх виконання вносяться до СЕД КРАІЛ підрозділом.

6. Відповіді на звернення оформлюються державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», якщо інше не встановлено законом.

7. Відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства та документування управлінської інформації в електронній та паперовій формі в Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей, затвердженої наказом Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей від 02 березня 2023 року № 37-ОД.

8. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їхньої згоди, а також 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 зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місця проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають стосунок до вирішення справи.

IV. Строки розгляду звернень громадян

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 особам, які подали звернення. Якщо останнім днем надання відповіді щодо розгляду звернення є неробочий день, останнім днем надання відповіді на звернення громадян вважається перший після нього робочий день.

2. Звернення громадян розглядаються КРАІЛ у строк не більше одного місяця з дня їхнього надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

3. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник КРАІЛ встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку виконання.

За потреби продовження строку виконання звернення керівник відповідального структурного підрозділу апарату КРАІЛ повинен звернутися з відповідною пропозицією до посадової особи, яка встановила строк.

4. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина строк розгляду звернення може бути скорочено.

V. Організація особистого прийому громадян

1. Керівник КРАІЛ, члени КРАІЛ проводять особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян здійснюють керівник КРАІЛ, члени КРАІЛ за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим у встановленому порядку (далі – графік).

Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян у КРАІЛ розміщується на офіційному вебсайті КРАІЛ у мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

2. У разі відсутності посадової особи, яка відповідно до графіку має здійснювати прийом громадян або неможливості здійснення нею своїх повноважень з інших причин, у тому числі, при виникненні реального чи потенційного конфлікту інтересів, особистий прийом громадян здійснюється посадовою особою відповідно до порядку заміщення Голови та членів КРАІЛ у разі їхньої відсутності, затвердженому в установленому законодавством порядку.

3. Особистий прийом громадян, яким присвоєно звання Герой України, Герой Радянського Союзу та Герой Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників бойових дій проводиться першочергово керівником КРАІЛ.

4. Особистий прийом громадян проводиться у громадській приймальні в адміністративному приміщенні КРАІЛ. Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівником КРАІЛ.

5. Вхід до приміщення КРАІЛ здійснюється за наявності у громадянина документа, що посвідчує його особу.

6. Запис громадян на особистий прийом до керівника КРАІЛ проводиться у разі, якщо питання, порушене заявником, не вирішено після особистого прийому членом КРАІЛ.

Попередній (не пізніше ніж за сім днів до дня прийому) запис на особистий прийом громадян здійснює підрозділ за номером телефону, зазначеним на вебсайті КРАІЛ, щодня (крім святкових та вихідних днів).

7. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовується така інформація: прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається структурний підрозділ апарату КРАІЛ (відповідальна особа), до компетенції якого належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження), номери його контактних телефонів чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним.

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

8. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до картки особистого прийому заявника, форма якої наведена в додатку 2 до цього Порядку, та до журналу обліку особистого прийому громадян у КРАІЛ за формою, визначеною в додатку 3 до цього Порядку.

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їхньої наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у КРАІЛ та картки особистого прийому заявника.

9. Підрозділ складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівника КРАІЛ, членів КРАІЛ та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до самостійних структурних підрозділів апарату КРАІЛ, відповідно до їхньої компетенції, не пізніше ніж за п'ять днів до прийому.

Самостійні структурні підрозділи апарату КРАІЛ надають пропозиції за підписом їхніх керівників або осіб, на яких покладено виконання їхніх обов'язків, про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян до відповідальної посадової особи не пізніше ніж за три дні до прийому.

За два дні до проведення особистого прийому громадян списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, та матеріали стосовно таких звернень подаються посадовій особі КРАІЛ, яка здійснюватиме особистий прийом.

10. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

1) повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, яке він уже подавав до КРАІЛ для розгляду та опрацювання і було надано обґрунтовану відповідь та/або вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону.

У такому разі громадянину повідомляється про підстави, за яких не відбувся особистий прийом.

11. Забороняється відмова громадянину у записі на особистий прийом з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо.

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

12. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

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

14. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення щодо порушених громадянином питань відповідальна посадова особа може залучати до їхнього розгляду працівників відповідних структурних підрозділів КРАІЛ або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

15. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються структурним підрозділом КРАІЛ, до повноважень якого належать зазначені питання.

16. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції КРАІЛ, посадова особа, яка проводить прийом, пояснює громадянинові, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи потрібно звернутися.

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

вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їхніх посадових осіб, зокрема посадових осіб КРАІЛ;

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

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

перебуває у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння;

вчиняє дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок.

За наявності вказаних вище підстав посадова особа, яка проводить прийом, повідомляє громадянина про припинення прийому та пропонує повторно записатися на особистий прийом після усунення ним обставин, що мали наслідком припинення особистого прийому. Подальший прийом такого громадянина в цей день не проводиться, підстава припинення особистого прийому громадянина зазначається в картці особистого прийому.

VI. Організація роботи телефонної «гарячої лінії» за зверненнями громадян у КРАІЛ

1. Телефонна «гаряча лінія» за зверненнями громадян у КРАІЛ функціонує за номером телефону, зазначеним на офіційному вебсайті КРАІЛ.

2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну «гарячу лінію» за зверненнями громадян у КРАІЛ проводиться з понеділка по четвер – з 08:00 до 17:00 (обідня перерва з 12:00 до 12:45), у п'ятницю – з 8:00 до 15:45 (за винятком святкових, вихідних та неробочих днів).

3. Функціонування телефонної «гарячої лінії» забезпечує відповідальний структурний підрозділ КРАІЛ.

4. Звернення, що надійшли на телефонну «гарячу лінію», реєструються в день їх надходження в журналі реєстрації вхідних дзвінків на телефонну «гарячу лінію», відповідно до форми, наведеної в додатку 4 до цього Порядку.

5. Звернення довідкового або консультативного характеру, а також ті, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються працівниками, які забезпечують діяльність телефонної «гарячої лінії», під час спілкування шляхом надання консультацій (відповіді).

6. На кожне звернення, що потребує додаткового вивчення, заповнюється реєстраційно-контрольна картка, форма якої наведена в додатку 5 до цього Порядку. Реєстраційно-контрольна картка після реєстрації в СЕД КРАІЛ передається на розгляд керівнику КРАІЛ та відповідно до наданого доручення передається структурному підрозділу, до компетенції якого належить розгляд цього питання.

7. Строк розгляду звернень громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ, не повинен перевищувати строки, визначені Законом.

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

9. Звернення без надання необхідних даних про заявника, зазначених у реєстраційно-контрольній картці, не розглядаються.

10. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадові особи, що здійснюють прийом телефонного дзвінка, громадянина інформують про неприпустимість таких висловлювань та припиняють з ним спілкування.

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

1. Керівник КРАІЛ здійснює контроль за розглядом звернень громадян з метою своєчасного та належного їх вирішення.

2. Безпосередній контроль за виконанням звернень громадян у самостійних структурних підрозділах апарату КРАІЛ здійснюють їхні керівники та виконавці, а також керівник апарату КРАІЛ.

Координацію роботи щодо належного виконання звернень громадян здійснюють члени КРАІЛ відповідно до розподілу функціональних обов'язків між Головою та членами КРАІЛ, затвердженому в установленому порядку.

3. Підрозділ здійснює контроль за розглядом звернень громадян у СЕД КРАІЛ згідно зі строками виконання, зазначеними у РКК.

4. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводять тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, вжиті необхідні заходи реагування, та закриття резолюції із зазначенням вихідного номера і дати листа-відповіді на звернення.

5. Керівники самостійних структурних підрозділів апарату КРАІЛ або за їхнім дорученням інші посадові особи з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи КРАІЛ зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати результати їх розгляду, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження.

6. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи за зверненнями громадян систематично висвітлюються на офіційному вебсайті КРАІЛ.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Оригінали звернень громадян та матеріали про їх виконання зберігаються в підрозділі.
2. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на підрозділ.
3. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

Директор департаменту методології

Наталія ЛЕХ

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Комісії з
азартних ігор та лотерей
(абзац перший пункту 7 розділу II)

Форма
для подання електронних звернень громадян до КРАІЛ

ЕЛЕКТРОННЕ ЗВЕРНЕННЯ	
Найменування та поштова адреса державного органу	
Електронна адреса державного органу	
Вид звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга	<i>(обрати необхідне)</i>
<input type="checkbox"/> індивідуальне	<input type="checkbox"/> колективне
<i>(необхідне відмітити)</i>	
Особисті дані заявника	
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)	
Місце проживання	<i>(вказати поштову адресу)</i>
Зміст звернення	<i>(суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги)</i>
Дата подання електронного звернення	
Прошу надати відповідь у визначений законодавством строк. Відповідь надати:	
Електронна поштова адреса або інші засоби зв'язку (контактний номер телефону)	

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Комісії з
регулювання азартних ігор та лотерей
(пункт 8 розділу V)

Комісія з регулювання азартних ігор та лотерей

_____ (дата проведення)

**Особистий прийом
за участі**

_____ (посада, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи КРАІЛ, яка здійснювала особистий прийом)

**Картка
особистого прийому заявника**

Дані заявника:
прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)

_____ соціальний стан

_____ категорія

_____ місце проживання /місце реєстрації

Зміст звернення: _____

Відповідальний
підрозділ: _____

Термін виконання: _____

_____ (найменування посади)

_____ (підпис)

_____ (Власне ім'я, прізвище)

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Комісії з
регулювання азартних ігор та лотерей
(пункт 4 розділу VI)

**Журнал
реєстрації вхідних дзвінків на телефонну «гарячу лінію»**

№ з/п	Дата	Час вхідного дзвінка	Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)	Номер телефону	Короткий зміст	Примітка
1	2	3	4	5	6	7

Додаток 5
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Комісії з
регулювання азартних ігор та
лотерей
(пункт 6 розділ VI)

**Реєстраційно-контрольна картка
звернень, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ**

Телефонна «гаряча лінія» Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей	
Дата та час звернення	Прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) заявника
Соціальний стан	Категорія
Поштова адреса місця проживання заявника	E-mail
Контактний телефон	
Зміст звернення	
Відповідальний структурний підрозділ	
Термін виконання	Виконано за _____ днів
Наслідки розгляду та відмітка про виконання	

(найменування посади)	підпис	(Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)
-----------------------	--------	-------------------------
