



**МІНІСТЕРСТВО
РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ**

Н А К А З

від 21.12.2021

Київ

№ 346

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній інспекції архітектури та містобудування України 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, в засобах масової інформації», пункту 8 Положення про Міністерство розвитку громад та територій України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 квітня 2014 року № 197 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 25 вересня 2019 року № 850),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній інспекції архітектури та містобудування України та її територіальних органах, що додається.

2. Директорату просторового планування територій та архітектури (Плащенко Є.) разом з Юридичним департаментом (Різник В.) подати цей наказ в установленому порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

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

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Наталію Козловську.

Міністр

Олексій ЧЕРНИШОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства розвитку громад та територій України

21 грудня 2021 року № 346

**Порядок
розгляду звернень та організації особистого прийому громадян
у Державній інспекції архітектури та містобудування України та її
територіальних органах**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає організацію особистого прийому громадян та основні вимоги до його проведення, процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків їх розгляду та основні вимоги до ведення діловодства у Державній інспекції архітектури та містобудування України та її територіальних органах.

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

2. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

заява (клопотання) – звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення 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;

звернення громадян – викладені у письмовій, усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

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

пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також 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;

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.

3. ДІАМ відповідно до повноважень забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян.

4. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернень 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.

5. Відповідальний за організацію діловодства за зверненнями громадян є Голова ДІАМ.

6. Організація діловодства за зверненнями громадян у ДІАМ покладається на відділ по роботі із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації (далі – Підрозділ), який забезпечує:

реєстрацію звернень громадян, що надходять до ДІАМ;

функціонування телефонної «гарячої лінії» ДІАМ;

проведення прийому громадян у приміщенні громадської приймальні ДІАМ із залученням у разі необхідності працівників відповідних структурних підрозділів.

7. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні відповідей, дотриманням строку розгляду звернень громадян, а також організацією діловодства за зверненнями громадян та зберіганням документів у структурних підрозділах ДІАМ покладається на їх керівників.

8. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, установлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про виконавче провадження» і «Про запобігання корупції».

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

1. Звернення, оформлені належним чином та подані в установленому законодавством порядку, приймаються та підлягають попередньому розгляду Підрозділом.

Попередній розгляд звернень громадян здійснюється в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня. Листи вищих посадових осіб держави щодо звернень громадян, телеграми, телефонограми розглядаються негайно.

2. Попередній розгляд звернень у ДІАМ здійснюється з метою визначення: належності порушених питань до повноважень ДІАМ; повноти дотримання вимог до оформлення, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»; ознак надходження та виду звернень;

суті та стислого змісту належності порушених питань до повноважень ДІАМ (рішення щодо належності порушених питань до повноважень ДІАМ приймає Голова);

звернень, які відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресату, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати заявника;

строків виконання звернень.

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

Первинні – звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до ДІАМ з певним питанням.

Повторні – звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (тієї самої 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 несвочасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалась.

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

Неодноразові – звернення громадян (групи осіб), які надійшли до ДІАМ з того самого питання, що й попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надано, а визначений законодавством строку розгляду ще не закінчився.

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

4. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) та групою осіб (колективне).

5. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усні звернення громадян, викладені за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонну «гарячу лінію» ДІАМ та на особистому прийомі громадян керівництвом ДІАМ, записуються посадовою особою Підрозділу, після чого вони реєструються.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку - електронне звернення оформлюється згідно з додатком 1 до цього Порядку.

6. У разі якщо заявник (заявники) застосовують ненормативну лексику, вдаються до образ або їх звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ними.

7. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також повинно бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику необхідно надіслати відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті ДІАМ у мережі Інтернет.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу ДІАМ або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

8. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

9. Звернення в інтересах неповнолітніх осіб подається їх законними представниками відповідно до вимог чинного законодавства.

10. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення).

У разі прийняття рішення про припинення розгляду такого звернення керівництвом ДІАМ про це повідомляється автора звернення.

11. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян готується резолюція, яка повинна містити:

назву посади особи, яка накладає резолюцію;

прізвище та власне ім'я головного виконавця, відповідального за організацію виконання документа в ДІАМ, та у разі необхідності співвиконавців;

завдання для виконавців;

строк виконання.

12. У разі коли у зверненнях порушені питання, що не належать до компетенції ДІАМ, такі звернення в термін не більше ніж п'ять днів пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертають громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

14. Якщо у повторному зверненні разом з питаннями, які вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, зазначено інше питання, нові факти, звернення не є повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

15. Усні, письмові звернення підлягають реєстрації після їх попереднього розгляду у день їх надходження.

16. Реєстрація звернень у ДІАМ здійснюється з використанням системи електронного документообігу (далі – СЕД), в якій формується єдина централізована база реєстраційних даних, що забезпечує працівників інформацією.

17. Зареєстровані звернення з їх електронними образами у форматі PDF (скан-образ) передаються через СЕД на розгляд керівництву ДІАМ, відповідно до розподілу обов'язків, у день їх надходження або наступного робочого дня у разі їх надходження після закінчення робочого часу.

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

До реквізитів звернення, що вносяться до РКК, належать прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) автора, місце проживання, 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.

19. Усі звернення громадян, що надходять до ДІАМ, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

20. Кожному зверненню під час реєстрації присвоюються відповідний реєстраційний індекс і дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернення може складатись з частин, які відокремлюються одна від одної дефісом або рисою з нахилом. За потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстрація звернень громадян полягає у нанесенні реєстраційного номера (штрих-коду) – реєстраційного номера, який складається з чотирьох груп цифр, відокремлених рисою з нахилом. Наприклад: первинні В/13/08-21 та КО/14/08-21, або повторні, дублетні та неодноразові В/13/08-21/1, який включає:

перша група формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу містить позначку «КО»;

друга група визначає порядковий номер документа у картотеці;

третья група складається з індексу картотеки, а через тире останні дві цифри – року реєстрації;

четверта група визначає порядковий номер повторного, дублетного або неодноразового документа у групі документів.

21. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень у графі РКК «Попередні звернення» автоматично здійснюється приєднання реквізитів попереднього звернення (реєстраційний індекс, дата).

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

23. Реєстраційний індекс і дата реєстрації звернень проставляються у вигляді реєстраційного штрих-коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

III. Розгляд звернень

1. Звернення розглядаються керівництвом ДІАМ відповідно до розподілу обов'язків.

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

Заяви, пропозиції, скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» розглядаються Головою ДІАМ.

2. Після попереднього розгляду та реєстрації звернень Підрозділ надсилає їх керівництву ДІАМ відповідно до розподілу обов'язків для визначення виконавця.

Після накладання резолюції звернення передаються через СЕД структурним підрозділам апарату ДІАМ та її територіальним органам, відповідно до резолюції, для підготовки проекту відповіді.

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

3. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до ДІАМ або до її територіального органу, має права, визначені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

5. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адресу якої зазначено.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строк розгляду звернень громадян обчислюється в календарних днях. Датою виконання звернення громадян є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення громадян розглядаються та вирішуються в строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, — невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх надходження.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва ДІАМ встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, до завершення раніше визначеного строку вирішення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

На обґрунтовану письмову вимогу строк розгляду звернення може бути скорочено.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3. Звернення, запити, листи народних депутатів України, що надходять в інтересах громадян, розглядаються в порядку, визначеному абзацом третім пункту 13 частини першої статті 24 Законом України «Про статус народного депутата України», а саме в разі необхідності народний депутат надсилає пропозиції, заяви та скарги громадян органам державної влади, органам місцевого самоврядування та їх посадовим особам, установам та організаціям, до повноважень яких належить розгляд звернень громадян чи вирішення порушених у них питань по суті. Про результати розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян органи та посадові особи зобов'язані повідомити громадянина,

від якого надійшло звернення, і народного депутата в строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

4. Пропозиції, заяви і скарги, одержані від громадян, депутат місцевої ради згідно з частиною другою статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» може надсилати до відповідних органів, підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності, об'єднань громадян, якщо вирішення питань належить до їх повноважень. Зазначені органи зобов'язані розглянути їх відповідно до закону і про результати повідомити заявника, а також депутата місцевої ради.

V. Контроль та аналіз роботи щодо розгляду звернень громадян

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

2. Підрозділ здійснює контроль за строками розгляду звернень.

3. Підрозділ здійснює аналіз звернень, які знаходяться на контролі, за результатами якого:

щомісяця доповідає Голові ДІАМ про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання відповідей заявникам);

щотижня готує та направляє до структурних підрозділів ДІАМ в електронному вигляді інформацію (нагадування) про звернення громадян, строк виконання яких настає, для вжиття відповідних заходів щодо їх розгляду.

4. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те, коли і ким надано відповідь, про що у СЕД Підрозділ на основі наданої головними виконавцями інформації вносить дані про результати розгляду.

5. Звернення, на які надаються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні, та

надання письмової відповіді. Рішення про зняття з контролю звернення приймається керівництвом ДІАМ відповідно до розподілу обов'язків.

6. Підрозділ здійснює висвітлення даних на офіційному сайті ДІАМ щодо стану розгляду звернень громадян.

VI. Порядок особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян керівництвом ДІАМ здійснюється у приміщенні громадської приймальні ДІАМ, що розміщена за адресою: бульвар Лесі Українки 26, м. Київ, відповідно до графіка особистого прийому громадян керівництвом ДІАМ, який затверджується наказом ДІАМ.

Територіальні органи ДІАМ відповідно до компетенції здійснюють особистий прийом громадян за місцем знаходження відповідного територіального органу. За результатами проведеного особистого прийому, територіальні органи протягом доби надають департаменту організаційно-адміністративного забезпечення ДІАМ отримані звернення.

2. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян керівництвом ДІАМ розміщуються на офіційному вебсайті ДІАМ у рубриці «звернення громадян» та у приміщенні громадської приймальні ДІАМ.

3. Прийом громадян, яким присвоєно звання Герой Радянського Союзу, Герой України, Герой Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.

4. Особистий прийом Головою проводиться за попереднім записом.

У разі відсутності керівництва ДІАМ в день проведення особистого прийому громадян згідно із затвердженим графіком прийом здійснюють уповноважені ними посадові особи ДІАМ.

Запис громадян на прийом до керівництва ДІАМ проводиться у разі, якщо порушене питання залишилось невирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу ДІАМ відповідно до компетенції.

Прийом громадян іншими посадовими особами ДІАМ здійснюється у визначені дні та години відповідно до затвердженого графіка.

5. Попередній запис громадян на особистий прийом до Голови здійснюється Підрозділом.

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

Підрозділом здійснюється внесення у СЕД картки обліку особистого прийому громадян за формою, встановленою згідно з додатком 2 до цього Порядку.

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

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

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно реєструється як звернення, що надійшло під час особистого прийому, та розглядається в тому самому порядку, що і письмові звернення.

7. Підрозділ складає списки громадян, які записались на особистий прийом до посадових осіб ДІАМ, та надає перед прийомом особі, яка здійснює прийом, матеріали (за наявності), викладені у зверненнях громадян.

Підрозділ забезпечує організацію проведення посадовими особами ДІАМ особистого прийому громадян.

8. Під час особистого прийому громадянин має пред'явити документ, що посвідчує його особу.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку і які мають документи, що підтверджують їх особу.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

9. Посадова особа ДІАМ під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності), заповнює картку обліку особистого прийому громадян.

10. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених громадянином питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів ДІАМ або одержати від них потрібну інформацію.

11. Звернення громадян, що передані на розгляд ДІАМ під час особистого прийому, оформлюються відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та реєструються 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

12. Запис на повторний (протягом року) прийом з питань, що вже розглядалися керівництвом ДІАМ, може бути зроблено лише в тому разі, якщо перше звернення не було вирішено по суті.

VII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

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.

2. 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.

3. Автоматизоване архівне зберігання документів на рівні архіву ДІАМ та архіву структурного підрозділу здійснюється згідно з затвердженої номенклатури справ ДІАМ за допомогою СЕД.

**Генеральний директор
Директорату просторового
планування територій
та архітектури**

Євген ПЛАЩЕНКО

Додаток 1

до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній інспекції архітектури та містобудування України та її територіальних органах
(абзац четвертий пункту 5 розділу II)

ЕЛЕКТРОННЕ ЗВЕРНЕННЯ

		Голові Державної інспекції архітектури та містобудування України	

		Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ	
☐ Індивідуальне ☐ Колективне <i>(Необхідне відмітити)</i>		☐ Пільги ☐ встановлені ☐ чинним законодавством <i>(При наявності вказати)</i>	
Кількість підписів _____ <i>(для колективних звернень)</i>		_____ _____ _____	
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)			
Місце проживання			
Адреса проблемного питання			
Вид звернення:		Пропозиція_ Заява_ Скарга_ <i>(Необхідне відмітити)</i>	
Зміст звернення		<i>(Суть порушеного питання, зауваження, заяви, скарги, прохання чи вимоги).</i>	
Дата подачі		«_____» _____ 20__ рік	
Проху надати відповідь у визначений законом строк. Відповідь надати:			
Електронна поштова адреса або відомості про інші засоби зв'язку із заявником (контактний номер телефону)		<i>(Вказати e-mail)</i> _____	

Підпис заявника (у разі наявності електронного цифрового підпису)	
Персональні дані вказані у зверненні захищаються та обробляються ДІАМ відповідно до Закону України про захист персональних даних	

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень та
організації особистого прийому
громадян у Державній інспекції
архітектури та містобудування
України та її територіальних
органах
(абзац третій пункту 5 розділу IV)

КАРТКА ОБЛІКУ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

Посадова особа, яка здійснює прийом		Дата прийому		Відмітка про контроль
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)	Адреса для листування			
		Пропозиція, Заява, Скарга		
		Колективне (кількість осіб)		
Номер реєстрації		Попередні звернення	Пільги, встановлені чинним законодавством	
Повторне				
Короткий зміст питання				
Резолюція				
Автор резолюції		Дата		Строк виконання
Результат розгляду				

Продовження додатка 2

Персональні дані вказані у зверненні захищаються та обробляються ДІАМ відповідно до Закону України про захист персональних даних	
--	--
