

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення правління
Держмолодьжитла
15.07.2021р. №80

ІНСТРУКЦІЯ
про організацію розгляду звернень громадян, проведення
особистого прийому та забезпечення доступу до публічної
інформації в Державній спеціалізованій фінансовій установі
«Державний фонд сприяння молодіжному житловому
будівництву» та регіональних управлінь/Іпотечному центрі в
м.Києві та Київській області

І. 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", рішення Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку від 02.02.2021 № 61 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження окремих видів професійної діяльності на фондовому ринку», вимог Національного банку України про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, Окремої угоди до Грантової та Проектної Угоди від 28.12.2020 та інших нормативних актів.

2. Ця Інструкція визначає порядок:

1) організації розгляду звернень громадян та надання відповіді на них (далі - звернення);

2) надання інформації за запитами на отримання публічної інформації фізичних, юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень (далі - запити на інформацію);

3) забезпечення іншого доступу до публічної інформації Державної спеціалізованої фінансовій установі «Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву» та Регіональних управлінь/Іпотечного центру в м. Києві та Київській області (далі - Держмолодьжитло);

4) організації проведення особистого прийому громадян та представників об'єднань громадян без статусу юридичної особи (далі - особистий прийом);

5) інформування про організацію роботи зі зверненнями/запитами на інформацію в Держмолодьжитлі.

3. Надання доступу до публічної інформації Держмолодьжитла, яка належить до категорії інформації з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до частини другої статті 6 Закону про публічну інформацію.

4. Терміни в цій Інструкції вживаються в такому значенні:

1) керівництво Держмолодьжитла – голова правління, перший заступник, заступники голови правління Держмолодьжитла; директор, заступник директора Регіонального управління/Іпотечного центру в м. Києві та Київській області;

2) сторінки офіційного веб-сайту Держмолодьжитла – сторінки офіційного веб-сайту Держмолодьжитла та Регіональних управлінь/Іпотечного центру в м. Києві та Київській області;

3) (e-mail) Держмолодьжитла – офіційні електронні адреси Держмолодьжитла та Регіональних управлінь/Іпотечного центру в м. Києві та Київській області

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

II. Порядок забезпечення доступу до публічної інформації в Держмолодьжитлі

5. Надання доступу до публічної інформації Держмолодьжитлом забезпечується шляхом:

1) оприлюднення публічної інформації (уключаючи у формі відкритих даних) та періодичного оновлення такої інформації;

2) надання інформації за запитами на інформацію;

3) визначення спеціально відведеного місця для роботи з документами, що містять публічну інформацію, чи їх копіями.

6. Публічна інформація Держмолодьжитла оприлюднюється на сторінках офіційного веб-сайту, на інформаційних стендах Держмолодьжитла або в інших доступних для вільного огляду громадянами місцях.

7. Публічна інформація Держмолодьжитла оприлюднюється на сторінках офіційних веб-сайтів Держмолодьжитла не пізніше 5 (п'яти) робочих днів із дня її затвердження/прийняття.

Держмолодьжитло забезпечує можливість збереження і друку публічної інформації, розміщеної на сторінках офіційних веб-сайтів Держмолодьжитла.

8. Особа для отримання доступу до публічної інформації:

- 1) надає під час прийому в Держмолодьжитлі запит або
- 2) заповнює відповідну форму на сторінках офіційних веб-сайтах Держмолодьжитла.

9. Особа має право безоплатно отримувати виписки з документів, що містять публічну інформацію Держмолодьжитла, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації.

Копіювання або друк публічної інформації обсягом більше ніж 10 сторінок здійснюється після відшкодування фактичних витрат на надання такої інформації.

III. Організація розгляду звернень і запитів на інформацію та надання відповідей на них

10. Подання (надсилання) звернення до Держмолодьжитла громадянином чи законним представником/уповноваженою особою або запиту на інформацію фізичною особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Держмолодьжитлом, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

11. Звернення/запит на інформацію адресується Держмолодьжитлу або керівництву Держмолодьжитла.

12. Особа подає звернення/запит на інформацію до Держмолодьжитла:

- 1) засобами поштового зв'язку;
- 2) на телефонну "гарячу лінію" Держмолодьжитла (далі - "гаряча лінія");
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Держмолодьжитла;
- 4) через заповнення відповідних форм на сторінках офіційних веб-сайтах Держмолодьжитла (далі - електронне звернення/запит на інформацію);
- 5) під час прийому в Держмолодьжитлі (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- 6) через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.

13. Звернення/запит на інформацію подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

14. Держмолодьжитло приймає та розглядає звернення/запити на інформацію, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення та Закону про публічну інформацію.

15. Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Держмолодьжитла) подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/запиту на інформацію, а також вимог, установлених у пункті 32 розділу IV та пункті 45 розділу V цієї Інструкції.

Держмолодьжитло з метою спрощення процедури оформлення письмового звернення/запиту на інформацію розміщує форму звернення/запиту на інформацію на сторінках офіційних веб-сайтів Держмолодьжитла.

16. 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) Держмолодьжитла, не вимагається.

17. 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 Держмолодьжитлі (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян), записується (реєструється) працівником Держмолодьжитла.

18. Реєстраційний номер із зазначенням дати на другому примірнику (копії) звернення/запиту на інформацію проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення/запит на інформацію до Держмолодьжитла в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший - залишається в Держмолодьжитлі для розгляду та надання відповіді.

19. Датою подання звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Держмолодьжитла, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Держмолодьжитла. Датою подання такого звернення/запиту на інформацію, яке/який надійшло/надійшов на адресу електронної пошти (e-mail) Держмолодьжитла 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 Веб-сайту Держмолодьжитла, а тих, що надійшли в неробочий день і час, - наступний робочий день після дня подання такої форми.

20. Усне звернення/запит на інформацію, що надходить на "гарячу лінію", за наполяганням громадянина реєструється працівником Держмолодьжитла.

Особа в усному зверненні/запиті на інформацію зазначає інформацію згідно з пунктом 32 розділу IV та пунктом 45 розділу V цієї Інструкції.

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

21. Держмолодьжитло попередньо опрацьовує та реєструє звернення/запити на інформацію в день надходження засобами системи електронного документообігу Держмолодьжитла (далі - СЕД), а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження.

Реєстрація звернення/запиту на інформацію полягає в присвоєнні реєстраційного номера та проставляння дати реєстрації після введення в СЕД інформації про особу, яка подає звернення/запит на інформацію.

22. Звернення/запит на інформацію, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Держмолодьжитла, у строк, визначений Законом про звернення або Законом про публічну інформацію, 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 керівництво Держмолодьжитла.

23. Відповідь на звернення/запит на інформацію оформляється на бланку Держмолодьжитла 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.

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

25. Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію надається за підписом керівництва Держмолодьжитла.

26. Держмолодьжитло надсилає відповідь на звернення/запит на інформацію на електронну поштову адресу особі, яка подала таке/такий звернення/запит на інформацію, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Держмолодьжитла, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги".

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.

27. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, запиту на інформацію - у робочих днях починаючи з дати його надходження (реєстрації).

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

28. Датою виконання звернення/запиту на інформацію є дата реєстрації в СЕД відповіді на нього.

IV. Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді

29. 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.

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

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

32. 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) Держмолодьжитла, та електронного звернення).

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

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

35. Держмолодьжитло 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. 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 Держмолодьжитла та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

Рішення про припинення розгляду звернення приймає керівництво Держмолодьжитла. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

36. 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.

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

38. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Держмолодьжитла, а те, що не потребує додаткових 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, надіслати запит (запити) до фінансових чи інших установ (організацій), отримати та опрацювати значний обсяг документів, включаючи архівні, або здійснити розрахунки.

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

40. Рішення про продовження строку розгляду приймає керівництво Держмолодьжитла.

41. 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.

42. 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 Держмолодьжитла 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".

43. 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 Держмолодьжитла.

V. Особливості розгляду запитів на інформацію та строки надання відповіді

44. Фізична або юридична особа, або об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень, має право звернутися до Держмолодьжитла із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація її або його особисто чи ні без пояснення причини подання такого запиту.

45. Запит на інформацію має містити:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові або найменування запитувача;
- 2) поштову адресу або електронну поштову адресу, а також номер засобу зв'язку (контактний телефон), якщо такий є;
- 3) загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит.

46. Держмолодьжитло відмовляє в задоволенні запиту на інформацію в таких випадках:

- 1) Держмолодьжитло не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством України, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;
- 2) інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до частини другої статті 6 Закону про публічну інформацію;
- 3) не дотримано вимог щодо оформлення запиту на інформацію, передбачених у пунктах 15 та 16 розділу III цієї Інструкції.

47. Держмолодьжитло має право відстрочити розгляд запиту на інформацію в разі настання обставин непереборної сили, унаслідок яких запитувана інформація не може бути надана в передбачені Законом про публічну інформацію строки.

48. Рішення про відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з викладенням мотивованої підстави відмови або причин, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений законом строк, роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення, а також із викладенням іншої інформації, передбаченої частинами четвертою та сьомою статті 22 Закону про публічну інформацію.

49. Відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п'яти робочих днів із дня його надходження. Строк розгляду запиту на інформацію може бути продовжено (із повідомленням про це особи, яка подала цей запит на інформацію) до 20 робочих днів у разі потреби:

- 1) надання великого обсягу інформації або пошуку інформації серед значної кількості даних;
- 2) залучення до аналітичної роботи з пошуку та збору запитуваної інформації декількох підрозділів Держмолодьжитла;
- 3) відшкодування фактичних витрат на копіювання або друк інформації, що запитується.

VI. Організація проведення особистого прийому в Держмолодьжитлі

50. Особистий прийом у Держмолодьжитлі проводиться керівництвом Держмолодьжитла відповідно до розподілу функціональних обов'язків;

51. Особистий прийом фізичних осіб, які не є громадянами України, проводиться в порядку, визначеному в розділі VI цієї Інструкції.

Участь законного представника/уповноваженої особи та додаткова участь осіб, які перебувають у родинних зв'язках із громадянами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.

52. Особистий прийом проводиться за попереднім записом згідно з графіком особистого прийому (далі - графік), що затверджується головою правління Держмолодьжитла та директором регіонального управління/Іпотечного центру або особою, на яку покладено виконання обов'язків.

Інформація про порядок проведення особистого прийому та графік розміщуються на сторінці офіційного Веб-сайту Держмолодьжитла та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду громадянами місцях.

53. Запис на особистий прийом у Держмолодьжитлі здійснюється:

- 1) через "гарячу лінію";
- 2) особисто телефонним зв'язком;

Записатися на особистий прийом можливо не пізніше, як за 5 робочих днів до дати його проведення.

54. Держмолодьжитло відмовляє в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

1) повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Держмолодьжитлі і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;

2) оскарження рішення про припинення або відмову в розгляді та вирішенні звернення, відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію;

3) зміст порушеного питання не належить до функцій Держмолодьжитла та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Держмолодьжитлом чи його посадовою (службовою) особою.

Особі, яка звертається з питань, згідно з підпунктами 1-3 пункту 55 розділу VI цієї Інструкції, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Держмолодьжитла.

55. Повторний особистий прийом із питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

56. Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

57. Громадянин та/або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;
- 3) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- 4) зміст порушеного питання;

5) найменування фінансових чи інших установ (організацій), до яких з цього питання раніше громадянин/законний представник/уповноважена особа звертався/зверталася, яке було прийнято рішення.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

58. Особі під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

- 1) дату, час і місце проведення особистого прийому;
- 2) потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;
- 3) порядок надання доступу до приміщень Держмолодьжитла відповідно до вимог пропускового та внутрішньо об'єктового режиму в адміністративних будівлях Держмолодьжитла;
- 4) можливу зміну послідовності особистого прийому керівником;
- 5) попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;
- 6) ліміт часу на прийом (30 хвилин).

59. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

60. Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з керівництвом Держмолодьжитла.

61. Керівництво Держмолодьжитла під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

62. Працівник Держмолодьжитла, який супроводжує проведення особистого прийому, за потреби здійснює оформлення письмового звернення від імені громадянина з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис (якщо є фізична можливість підписати).

63. Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення громадян.

VII. Інформування про організацію роботи зі зверненнями/запитами на інформацію в Держмолодьжитлі

64. Інформування про організацію роботи з запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації на сторінках офіційних веб-сайтів Держмолодьжитла.

65. До інформації про порядок подання запиту на інформацію належить:

1) адреси для листування та подання письмових звернень/запитів на інформацію;

2) номер "гарячої лінії" та режим її роботи;

3) вимоги щодо викладення усних звернень/запитів на інформацію;

4) вимоги щодо оформлення письмових звернень/запитів на інформацію, строки їх розгляду;

5) форма звернення/запиту на інформацію, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Держмолодьжитла;

6) номер телефону для запису на особистий прийом, адреса Держмолодьжитла (або іншого приміщення, в якому може проводитися особистий прийом), графік особистого прийому.