

Порядок
розгляду звернень громадян та організації особистого прийому
громадян у Державному агентстві України ПлейСіті

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 в Агентстві ПлейСіті.

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 ведення Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх, затвердженого в установленому порядку;

розгляд повідомлень про порушення у сфері азартних ігор відповідно до положення про отримання, обробку та реагування на отримані повідомлення про порушення у сфері та проведення азартних ігор, затвердженого в установленому порядку.

6. Діловодство за зверненнями громадян в Агентстві ПлейСіті здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 3FAA9288358EC0030400000099743B0098EFE200

Підписувач Новіков Геннадій Олегович

Дійсний з 11.04.2025 0:00:00 по 10.04.2027 23:59:59



68-ОД від 05.09.2025

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 Агентства ПлейСіті, їх попередній розгляд, реєстрація та встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день 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 звернулась (звернулись) до Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті.

Неодноразові — звернення особи (групи осіб), які надійшли до Агентства ПлейСіті, 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 Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті (далі — електронна адреса) або шляхом заповнення електронної форми, що розміщується на офіційному вебсайті Агентства ПлейСіті (додаток 1).

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті;
- 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 Агентства ПлейСіті, 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 Агентства ПлейСіті 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 Головою Агентства ПлейСіті, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

13. У разі якщо в повторному зверненні разом із питаннями, що вже розглядались 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 в Агентстві ПлейСіті здійснюється з використанням системи електронного документообігу Агентства ПлейСіті (далі — СЕД Агентства ПлейСіті). Під час застосування СЕД Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті Голові Агентства ПлейСіті для визначення виконавця та накладання резолюції.

2. Документи, розглянуті Головою Агентства ПлейСіті, повертаються з відповідною резолюцією для виконання до відповідального структурного підрозділу апарату Агентства ПлейСіті.

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 Агентства ПлейСіті, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції першою (далі — головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді.

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

4. Звернення громадян, що надійшли до Агентства ПлейСіті від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються Головою Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті 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 Державному агентстві України ПлейСіті, затвердженої в установленому порядку.

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. Звернення громадян розглядаються Агентством ПлейСіті 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.

2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті повинен звернутися з відповідною пропозицією до посадової особи, яка встановила строк.

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

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

V. Організація особистого прийому громадян

1. Голова та заступники Голови Агентства ПлейСіті проводять особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян здійснює Голова та його заступники 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 Агентстві ПлейСіті розміщується на офіційному вебсайті Агентства ПлейСіті, 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 розподілу обов'язків між Головою Агентства ПлейСіті та першим заступником Голови Агентства ПлейСіті, заступником Голови Агентства ПлейСіті з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації (далі – розподіл обов'язків).

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

4. Особистий прийом громадян проводиться у громадській приймальні в адміністративному приміщенні Агентства ПлейСіті. Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених Головою Агентства ПлейСіті.

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

6. Запис громадян на особистий прийом до Голови Агентства ПлейСіті проводиться у разі, якщо питання, порушене заявником, не вирішено після особистого прийому заступником Голови Агентства ПлейСіті.

Попередній (не пізніше ніж за три дні до дня прийому) запис на особистий прийом громадян здійснює підрозділ за номером телефону, зазначеним на вебсайті Агентства ПлейСіті, 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 Агентства ПлейСіті (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 Агентстві ПлейСіті 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 Агентстві ПлейСіті та картки особистого прийому заявника.

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

Самостійні структурні підрозділи апарату Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті, 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 Агентства ПлейСіті 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 посиланням 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 громадянину 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 Агентства ПлейСіті 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 підрозділом.

16. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Агентства ПлейСіті, посадова особа Агентства ПлейСіті, яка проводить прийом, пояснює громадянину, 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 Агентства ПлейСіті;

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 Агентства ПлейСіті, 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 Агентстві ПлейСіті

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

2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну «гарячу лінію» за зверненнями громадян у Агентстві ПлейСіті проводиться з понеділка по четвер — з 09:00 до 18:00 (обідня перерва з 13:00 до 13:45), у п'ятницю — з 9:00 до 16:45 (за винятком святкових, вихідних та неробочих днів).

3. Функціонування телефонної «гарячої лінії» забезпечує підрозділ.

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

4. 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 (відповідей).

5. 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 Агентства ПлейСіті передається на розгляд Голові Агентства ПлейСіті та відповідно до наданого доручення передається структурному підрозділу, до компетенції якого належить розгляд цього питання.

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

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

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

9. У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадовій особі, що здійснює прийом телефонного дзвінка, рекомендується повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити з ним спілкування.

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

1. Голова Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті здійснюють їхні керівники та виконавці.

Координацію роботи щодо належного виконання звернень громадян здійснюють заступники Голови Агентства ПлейСіті відповідно до розподілу обов'язків.

3. Підрозділ здійснює контроль за розглядом звернень громадян у СЕД Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті 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 Агентства ПлейСіті.

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 юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Державному
агентстві України ПлейСіті
(абзац перший пункту 7 розділу II)

Форма
для подання електронних звернень громадян до Агентства
ПлейСіті

ЕЛЕКТРОННЕ ЗВЕРНЕННЯ	
Найменування та поштова адреса державного органу	
Електронна адреса державного органу	
Вид звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга	<i>(обрати необхідне)</i>
☐ індивідуальне	☐ колективне <i>(необхідне відмітити)</i>
Особисті дані заявника	
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)	
Місце проживання	<i>(зазначити 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 Державному
агентстві України ПлейСіті
(пункт 8 розділу V)

Державне агентство України ПлейСіті

(дата проведення)

**Особистий прийом
за участі**

(посада, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи Агентства ПлейСіті,
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 3
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Державному
агентстві України ПлейСіті
(пункт 8 розділу V)

Журнал
обліку особистого прийому громадян у Державному агентстві України ПлейСіті

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) посадової особи, яка здійснює особистий прийом	Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина , контактний номер телефону	Стислий зміст звернення	Категорія звернення	Структурни й підрозділ, головний виконавець (співвикона- вець)	Дата передання звернення
1	2	3	4	5	6	7	8

Додаток 4
до Порядку розгляду звернень
громадян та організації особистого
прийому громадян у Державному
агентстві України ПлейСіті
(пункт 3 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
Державному агентстві України
ПлейСіті
(пункт 5 розділ VI)

**Реєстраційно-контрольна картка
звернень, які надійшли на телефонну «гарячу лінію»
Державного агентства України ПлейСіті**

Телефонна «гаряча лінія» Державного агентства України ПлейСіті		
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)
-----------------------	--------	-------------------------
