

12 лютого п.р. набрала чинності постанова Кабінету Міністрів України від 03.02.2016 року № 48 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», якою внесено зміни 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**, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція).

Відтепер Інструкцією визначено: усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

Електронне звернення

приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації.

За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), **перед реєстрацією роздруковується на папері**

.

Датою подання електронного звернення **є дата надходження** звернення на визначену електронну адресу **або**

дата заповнення

електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу

у неробочий день та час

, то датою подання електронного звернення

вважається наступний після нього робочий день

.

Розміщена на офіційному веб-сайті організації **електронна форма повинна мати графід** ля зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

У разі коли **для розгляду** електронного звернення **по суті** необхідно зазначити *персональні дані заявника*

або

інших осіб

, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику

пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням

.

Також, постановою Кабінету Міністрів України від 03.02.2016 року № 48 додатки до Інструкції

№ 1 «Р

еєстраційно-контрольна картка»

, № 2 «

Журнал реєстрації звернень громадян»

і

№ 4 «

Вказівки щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки, журналу реєстрації звернень громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян» викладено в новій редакції.

(За матеріалами сайту Миколаївської облпрофради)