

**ФІЛІЯ «БАРАНІВСЬКЕ ЛІСОМИСЛИВСЬКЕ ГОСПОДАРСТВО»
ДЕРЖАВНОГО СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО ГОСПОДАРСЬКОГО
ПІДПРИЄМСТВА «ЛІСИ УКРАЇНИ»**

НАКАЗ

01.02.2023

м. Баранівка

№

37-од

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України»

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 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", від 17 січня 2018 року N 55 "Деякі питання документування управлінської діяльності" з метою реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Філії «Баранівське лісомисливське господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України», -

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України», що додається.

2. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор



Юрій ЮРЧУК

Наказ Філії «Баранівське лісомисливське господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України»

01 лютого 2023 року № 37- од

ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України»

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає організацію особистого прийому громадян та загальні вимоги до процедури розгляду звернень громадян, здійснення контролю за дотриманням строку їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України» (далі - Філія «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України»).

Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений 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 запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

2. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

3. Розгляд звернень громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення пропозицій щодо поліпшення діяльності, викриття недоліків та оскарження дій посадових осіб відокремленого підрозділу.

4. Здійснення визначених законодавством повноважень Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таким порушенням.

5. Організація діловодства за зверненнями громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» покладається на відповідальну особу, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів та зберігання документаційного фонду Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України».

II. Попередній розгляд та реєстрація звернень

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

2. Попередній розгляд звернень громадян у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» здійснюється з метою визначення:

повноти дотримання вимог до оформлення звернення, визначених статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;

ознак надходження та виду звернення;

належності порушених питань до повноважень Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України»;

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

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

3. За видами звернення поділяються на:

заяву (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 форми власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

пропозицію (зауваження) - звернення громадян, у якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і органів місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

скаргу - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

4. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними.

Первинні звернення - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) уперше звернулася (звернулися) до Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» з певним питанням.

Повторні звернення - 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 несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк вирішення, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб).

Дублетні звернення - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на вирішення за належністю до Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України».

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

6. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усні звернення громадян, викладені за допомогою засобів телефонного зв'язку та на особистому прийомі громадян, приймаються відповідальною особою.

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

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

Письмове звернення може бути передано через пошту.

7. Якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

8. 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. Накладення кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

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

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України»: baranivske.lmg@e-forest.gov.ua

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу.

Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

9. 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».

10. Скарги в інтересах неповнолітніх осіб подаються їх законними представниками.

Скаргу в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, що здійснює правозахисну діяльність, які отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно із законодавством.

11. Реєстрація звернень у Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» здійснюється відповідальною особою.

Звернення, що надійшли до Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України», приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

12. Усні звернення громадян, запити на отримання публічної інформації, подані на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» фіксуються в Журналі реєстрації звернень громадян.

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

14. Після реєстрації звернення на ньому проставляється реєстраційний індекс в нижньому правому кутку першого аркуша або на будь-якому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення, наприклад М-412. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень.

Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, реєстраційний індекс таких звернень складається з літер «КО» та порядкового номера звернення, наприклад КО-323.

У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

Дублетні звернення громадянина обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення громадянина з додаванням порядкового номера надходження, що проставляється через дріб, наприклад А-401/1, А-401/2.

III. Розгляд звернень громадян

1. Після попереднього розгляду та реєстрації звернення передається директору Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» для визначення головного виконавця/співвиконавців та накладення відповідної резолюції.

Після накладання резолюції звернення передаються структурним підрозділам та/або відповідним особам, зазначеним у резолюції, для підготовки проекту відповіді.

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

2. Якщо у зверненнях порушені питання, що не належать до повноважень Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України», такі звернення в строк не більше ніж п'ять днів пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той самий строк повертають громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень або записі на особистий прийом громадян з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

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

5. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це порушує права та законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, що не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в будь-якій формі, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

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

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

7. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обгрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

8. За результатами розгляду звернення громадянина на його поштову або електронну адресу надається відповідь за підписом директора Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» або особи, яка виконує його обов'язки.

9. Реєстрація листів-відповідей на звернення громадян здійснюється в Журнали реєстрації звернень громадян.

10. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу, номера справи (за номенклатурою) та поточного року, до якої підшивається звернення разом з документами щодо їх вирішення.

11. Відправлення листів-відповідей на звернення громадян на поштову або електронну адресу здійснюється централізовано відповідальною особою.

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

13. Рішення про відмову в задоволенні вимог або проханні, викладених у зверненні, доводиться заявнику в письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

14. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого громадянина 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).

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається директором Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» або особи, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

IV. Строк розгляду звернень громадян

1. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

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

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

V. Контроль та аналіз роботи щодо розгляду звернень громадян

1. На контролі в Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Відповідальна особа здійснює контроль за строками розгляду звернень, а також реєстрацію та відправку відповідей громадянам.

3. Відповідальна особа здійснює аналіз звернень, які знаходяться на контролі, за результатами якого щотижня готує та направляє до структурних підрозділів та/або відповідальним особам Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» 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.

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.

VI. Порядок особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян директором, керівниками підрозділів та іншими особами здійснюється у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян.

2. 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.

3. Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється відповідальною особою.

Під час попереднього 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.

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

4. Відповідальна особа складає списки громадян, які записались на особистий прийом, та надає перед прийомом особі, яка здійснює прийом, матеріали (за наявності), викладені у зверненнях громадян.

5. 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.

6. 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 законодавством порядку, і які мають документи, що підтверджують їх особу.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

7. Під час особистого прийому громадян розглядається питання по суті, надається відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вживаються заходи щодо усунення порушень (за їх наявності).

8. Особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених громадянином питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» або одержати від них потрібну інформацію.

9. Звернення громадян, що передані на розгляд Філії «Баранівське лісомисливське господарство» ДП «Ліси України» 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.

VII. Формування і зберігання справ 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. Відповідальна особа зберігає оригінали письмових звернень громадян для надання довідок і використання їх у інших цілях.

3. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи, які створені під час роботи зі зверненнями громадян, підлягають знищенню в установленому законодавством порядку.

Директор

Юрій Юрчук