



ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО ЛІСОВИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНЕ СПЕЦІАЛІЗОВАНЕ ГОСПОДАРСЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО  
«ЛІСИ УКРАЇНИ»  
ПОДІЛЬСЬКИЙ ЛІСОВИЙ ОФІС  
ФІЛІЯ «ЯРМОЛИНЕЦЬКЕ ЛІСОВЕ ГОСПОДАРСТВО»

вул. Шевченка, 2, смт. Ярмолинці, Хмельницька область, 32100, e-mail: fyarmlis@ukr.net

НАКАЗ

25 січня 2023 року

№ 13

**Про затвердження Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян в філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України»**

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 року №393/96-ВР, постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №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», з метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення, -

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян в філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України» (додається).
2. Наказ довести до відома керівників всіх структурних підрозділів під розпис.
3. Контроль за виконанням даного наказу покласти на завідувача канцелярією філії Оксану СУХОДОЛЮ.

Директор

Іван КИРИЛЮК

Погоджено:

Юристоконсульт

Іван ОЛЕШКО

## **ЗАТВЕРДЖЕНО:**

наказом філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України»  
від 25.01.2023 року № 13

### **ПОЛОЖЕННЯ**

#### **про порядок роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян в філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України»**

##### **1. Загальні положення :**

1) Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян організації їх особистого прийому в філії устанавлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян, а також визначає порядок контролю за його дотриманням.

2) Це Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України "Про звернення громадян", "Про статус - народного депутата", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про інформацію" (зі змінами і доповненнями), 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".

3) Громадяни України мають право звернутися до філії зі скаргами та пропозиціями, про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

4) Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом є важливим напрямком діяльності філії, засобом отримання інформації з питань, віднесених до його компетенції, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю і містить в собі такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- контроль за станом роботи зі зверненнями;
- узагальнення та аналіз звернень громадян;
- використання результатів аналізу в практичній діяльності.



Чуйне й уважне ставлення до звернень громадян кожен працівник філії зобов'язаний вважати своїм службовим обов'язком. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому громадян слід уважно відноситися до їх запитів і проблем, дотримуватися високої культури поведіння і правил етикету.

Директор філії, згідно зі своїми функціональними обов'язками, несе персональну відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

Завідувач канцелярією філії несе персональну відповідальність за ведення діловодства за зверненнями громадян у відповідності до вимог 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.

5) До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Під термінами «пропозиція», «заява», «скарга» слід розуміти:

«пропозиція» (зауваження) – звернення громадян, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності філії, а також висловлюються 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;

«заява» (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності філії, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

«скарга» - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями філії, його посадових осіб.

6) До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені у сфері управлінської діяльності, належать такі, внаслідок яких:

– порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

– створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

– на громадянина незаконно покладено будь-які обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

## **2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян**

1) Звернення від громадян надходять до філії у вигляді листів (поштою) та під час їх особистого прийому посадовими особами (усні й письмові).

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами філії під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком.

Про результати розгляду усного звернення громадянинів повідомляється письмово або усно за його бажанням.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції філії та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться директором філії.

Після первинного розгляду звернень громадян завідувач канцелярією - відповідальний за ведення діловодства із зверненнями громадян:

- вносить до журналу резолюцію директора та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

- вживає заходів щодо відправки звернень за належністю та відповідей - їх авторам;

- забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

Облік звернень громадян та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження (під підпис у журналі обліку).

2) Звернення може бути подане як особисто окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Звернення в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, якщо вони отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені відповідно до законодавства.

Директор філії, головні спеціалісти лісгоспу філії розглядають звернення і в першу чергу приймають Героїв України, ветеранів війни і праці, інвалідів війни. Особлива увага приділяється розв'язанню проблем,



порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацевдатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, а також викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки, розбірливо і чітко, підписано автором (групою авторів), із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніш ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону України "Про звернення громадян". Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся громадянин.

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

### **3. Діловодство за зверненнями громадян**

1) Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян, ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на завідувачем канцелярією філії.

2) Усі звернення, що надійшли від громадян, мають бути зареєстровані у день їх надходження в приймальні в журналі «Особистого прийому громадян» або журналі «Реєстрації заяв, пропозицій і скарг громадян». Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з матеріалами перевірки до закінчення терміну зберігання звернень громадян, після чого знищуються.

3) Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються завідувачем канцелярією у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою.

Усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому.

Облік звернень громадян, що надійшли поштою, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюються завідувачем канцелярією філії.

4) Повторними вважаються звернення, в яких:

– оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до філії;



– повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь авторові не надавалась;

– повідомляється про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

– звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

Звернення від громадян з одного й того ж питання, надіслані органами вищого рівня за належністю для їх вирішення до філією, повторними не вважаються.

Повторні звернення громадян реєструються так само, як і попередні. В журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою або в журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, робиться відповідна відмітка і це звернення з урахуванням матеріалів розгляду попереднього звернення доповідається директору філії.

Невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які належать до компетенції філії, посадової чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, має глибоко аналізуватися і у разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму мати наслідком невідворотне притягнення винних у цьому осіб до встановленої законом відповідальності.

5) Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції філії, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення громадянину філією також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

Результати розгляду звернення заносяться до журналу обліку звернень громадян, що надійшли поштою, або до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому.

За результатами розгляду звернення громадянина на його адресу надсилається відповідь за підписом директора філії.

6) Терміни зберігання документів за зверненнями визначаються Переліком типових документів, що стосуються діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів, який затверджений наказом Головного архівного управління при Кабінеті Міністрів України від 20.07.1998 № 41, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17.09.1998 за № 576/3016 (зі змінами):



– звернення громадян незалежно від того, підлягають вони надходженню до держархіву чи ні, зберігаються протягом 5 років.

#### **4. Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам:**

1) Директор та працівники філії при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясувати і усунути причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов'язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства, надають заявникам можливість знайомитись з матеріалами перевірок.

2) До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники громадськості.

3) Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

4) Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до філії, має права, визначені статтею 18 Закону України "Про звернення громадян" .

5) Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні відповіді.

6) Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається тим органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівника або його заступника. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

7) Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися до філії.



## **5. Терміни розгляду звернень громадян**

1) Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх надходження та реєстрації в філії до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

2) У разі направлення звернення для перевірки й прийняття рішення до підвідомчих органів термін розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до філії й закінчується днем надання відповіді тим органом, який його розглядав по суті.

В інших випадках термін розгляду звернень громадян обчислюється від дня їхньої реєстрації. Про пересилання звернення до іншого органу необхідно обов'язково інформувати автора звернення.

3) Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

4) За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку, термін продовжується в межах, установлених законодавством про звернення громадян.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Про продовження терміну розгляду письмово повідомляється автор звернення.

5) Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються філією у порядку і терміни, передбачені статтею 20 Закону України "Про звернення громадян".

## **6. Особистий прийом громадян**

1) Особистий прийом громадян проводиться згідно затвердженого графіку (додається).

2) Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом розміщення цих графіків на Дошці оголошень та на офіційному сайті мережі Інтернет.

3) Питання, з якими звертаються громадяни, за змогою розв'язуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

– задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

– відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;



– якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції філії, посадова особа, яка здійснює прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації, установи слід звернутися за його вирішенням, і за змогою надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо).

– усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення.

Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

## **7. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом**

1) Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на квартал узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись філією на місцях.

2) За результатами узагальнення, аналізу складається аналітична довідка, яка повинна містити такі відомості:

– статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, які надійшли поштою та були подані на особистому прийомі, у порівнянні з показниками за аналогічний період попереднього року;

– дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни;

– характерні приклади звернень;

– кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

– дані аналізу звернень за місцем проживання заявників, порівняння з даними попередніх років, оцінка та пояснення причин їх збільшення або зменшення;

– кількість і питома вага звернень Героїв України, ветеранів війни і праці, інвалідів війни, основні питання, які ними порушуються у зверненнях, дотримання порядку їх розгляду та вирішення порушених у них питань з наведенням характерних прикладів;

– кількість і питома вага звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Основні питання, які ними порушуються у зверненнях. Порядок розгляду та вирішення порушених ними питань з наведенням декількох характерних прикладів;

– ужиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням;

– дані про здійснений особистий прийом громадян;

– відомості про здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому.



**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
наказом філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України»  
від 25.01.2023 року № 13

**ГРАФІК**  
**особистого прийому громадян керівництвом**  
**філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України»**

**ДНІ ПРИЙОМУ:**

Директор філії «Ярмолинецьке лісове господарство» ДП «Ліси України»	Кирилук Іван Іванович	1-а субота місяця з 10:00 до 17:00
Головний лісничий	Куцкий Олег Васильович	2-а субота місяця з 10:00 до 17:00
Заступник директора з маркетингу та реалізації	Бас Михайло Володимирович	3-а субота місяця з 10:00 до 17:00
Головний інженер	Іванов Віталій Вікторович	2-а та 4-а субота місяця з 10:00 до 17:00
Головний бухгалтер	Бик Сергій Миколайович	щоденно з 08:00 до 17:00
Головний економіст	Іванова Валентина Вікторівна	щоденно з 08:00 до 17:00
Інспектор з кадрів	Хоптяр Наталія Петрівна	щоденно з 08:00 до 17:00

Телефон приймальні  
філії «Ярмолинецьке лісове господарство»  
ДП «Ліси України»

(03853) 2-12-74