

ДЕРЖАВНЕ СПЕЦІАЛІЗОВАНЕ ГОСПОДАРСЬКЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ЛІСИ УКРАЇНИ»
(ДП «ЛІСИ УКРАЇНИ»)
ФІЛІЯ «ВИГОДСЬКЕ ЛІСОВЕ ГОСПОДАРСТВО»

НАКАЗ

«04» листопада 2023 року

№ 149

смт. Вигода

*Про затвердження
Процедури вирішення спорів
у Філії «Вигодське лісове
господарство»*

З метою забезпечення неупередженого, об'єктивного, оперативного та своєчасного вирішення спорів, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання таким порушенням у майбутньому,-

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Процедуру вирішення спорів у Філії «Вигодське лісове господарство» ДП «Ліси України», що додається.
2. Ознайомити з даним наказом та затвердженою процедурою керівників усіх структурних підрозділів.
3. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор філії



Ігор ЛАЗОРКО

Наказ розіслати: всім структурним підрозділа

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Філії «Вигодське лісове господарство» ДП «Ліси України»
«04» листопада 2023 р. № 149

ПРОЦЕДУРА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ У ФІЛІЇ «ВИГОДСЬКЕ ЛІСОВЕ ГОСПОДАРСТВО» ДП «ЛІСИ УКРАЇНИ»

Цей порядок визначає єдиний механізм розгляду звернень громадян у філію «Вигодське лісове господарство». Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Звернення громадян класифікуються на підставі статей 3 та 5 Закону України «Про звернення громадян» та Класифікатора звернень громадян:
за видами:

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, 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 підприємств, установ, організацій незалежно від форм 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.

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

за формою:

усне - викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку;

письмове – викладене в письмовій формі, надіслане поштою чи передане громадянином особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

за суб'єктом:

індивідуальне – подане окремою особою;

колективне – підписане двома або більше особами;

анонімне – викладене в письмовій формі, без зазначення одного з необхідних реквізитів, а також таке, з якого неможливо становити авторство.

за ознакою надходження:

первинне – якщо громадянин звертається щодо порушеного питання вперше;

повторне – якщо на попереднє звернення громадянин отримав відповідь, яка не виконується або не відповідає дійсності, або питання, порушене в попередньому зверненні, вирішене не в повному обсязі;

неодноразове – від одного і того самого громадянина, яке стосується винятково тих питань, які вже були порушені громадянином у попередньому зверненні і на які громадянин отримав відповідь по суті і при цьому відсутні нові дані чи факти, що потребують перевірки;

дублетне – від одного і того ж громадянина з одного й того самого питання, надіслане різними адресатами;

масове – звернення з одного і того ж питання від різних осіб чи груп осіб.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, 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 також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні 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, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Оформлені належним чином звернення підлягають обов'язковій реєстрації в день їх надходження, але не пізніше наступного дня.

Звернення, в якому не викладено зміст питання, або суть якого є незрозумілим, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня їх надходження.

Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернення.

Громадянин, який звернувся із зверненням має право:

особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

знайомитися з матеріалами перевірки;

подавати додаткові матеріали;

бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;

висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;

вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор філії, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Звернення вважається розглянутим, якщо всі порушені в ньому питання розглянуто, прийнято обгрунтоване рішення згідно з чинним законодавством та вжито необхідних заходів щодо виконання, а заявника повідомлено про результати розгляду.

Термін зберігання звернень з усіма документами щодо їх розгляду, які надійшли складає п'ять років. Після закінчення п'ятирічного терміну зберігання звернення, з усіма документами щодо їх розгляду, знищуються у порядку встановленим чинним законодавством.

У роботі із зверненнями громадян потрібно забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний їх розгляд з метою оперативного роз'яснення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання таким порушенням у майбутньому.

Головний юрисконсульт



Іванна ЛЯХНОВСЬКА