



**ДЕРЖЛІСАГЕНСТВО**  
**ДЕРЖАВНЕ СПЕЦІАЛІЗОВАНЕ ГОСПОДАРСЬКЕ**  
**ПІДПРИЄМСТВО «ЛІСИ УКРАЇНИ»**  
**(ДП «ЛІСИ УКРАЇНИ»)**  
**ФІЛІЯ «КОРЮКІВСЬКЕ ЛІСОВЕ ГОСПОДАРСТВО»**

**НАКАЗ**

від « 01 » лютого 2023р.

Корюківка

№ 78

*Про затвердження положення  
Про порядок розгляду звернень громадян.  
в т.ч. письмових звернень громадян засобами електронного  
зв'язку та розгляду заяв/скарг  
громадян, у філії «Корюківське лісове господарство»  
Державного спеціалізованого господарського  
підприємства «Ліси України»*

На виконання статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян» (далі - Закон). Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов 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, у медіа», Наказу Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України» №232 від 05.01.2023 року «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян у Державному спеціалізованому господарському підприємстві «Ліси України» :

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Положення Про порядок розгляду звернень громадян, в т.ч. письмових звернень громадян засобами електронного зв'язку та розгляду заяв/скарг громадян, у філії «Корюківське лісове господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України»;
2. Довести керівникам структурних підрозділів філії та забезпечити ознайомлення працівників із вимогами Положення;
3. Керівникам структурних підрозділів філії забезпечити ознайомлення з Положенням органи місцевого самоврядування.
4. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор філії

Андрій ЛАШКО

## ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду письмових звернень громадян в т.ч. письмових звернень громадян засобами електронного зв'язку та розгляду заяв/скарг громадян у філії «Корюківське лісове господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України»

### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Це Положення визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, опрацювання та надсилання вихідних документів щодо розгляду звернень громадян, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у філії «Корюківське лісове господарство» Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України» (далі – Філія).

2. Це Положення розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов 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, у медіа» (зі змінами) (далі - Інструкція), від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» (зі змінами), Наказу Державного спеціалізованого господарського підприємства «Ліси України» від 05 січня 2023 року №232 «Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян у Державному спеціалізованому господарському підприємстві «Ліси України», Інструкції з діловодства у Державному спеціалізованому господарському підприємстві «Ліси України».

3. Положення визначає послідовність дій працівників ДП «Ліси України», які задіяні в процесі отримання, реєстрації, попередньої перевірки, розгляді повідомлень, що надходять через спеціальну телефонну лінію, офіційний вебсайт, електронну пошту, засобами поштового зв'язку та на особистому прийомі громадян.

4. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5. Повідомлення осіб, які не є громадянами України і на законних підставах перебувають на її території, розглядаються у тому самому порядку, що і повідомлення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

6. Додержання вимог цього Порядку є обов'язковими для працівників ДП «Ліси України».

### ІІ. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПИТАНЬ ПРИЙМАННЯ, ПОПЕРЕДНЬОГО ОПРАЦЮВАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**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.

2.2. Усі звернення незалежно від способу їх надходження, що надходять до Філії, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється відповідальною особою, на яку покладено обов'язки ведення діловодства за зверненнями громадян, у день їх надходження або перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені ст. 5 Закону; суті та стислого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до компетенції ДП «Ліси України» та попереднього визначення підрозділу, до компетенції якого належать питання, порушені у зверненні. Звернень, які відповідно до ст. 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню; Звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду, яких повідомлені громадянину усно (за його бажанням).

2.3. Філія отримує усні - викладені на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, письмові - надіслані поштою, електронні звернення - надіслані електронною поштою та через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (СЕД ОБВ) чи будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

2.4. На документ, що надійшов у паперовій формі, після реєстрації шляхом друку наноситься його штрих-код (або QR-код), присвоєний системою електронного документообігу, та створюється електронна версія документа, яку реєстратор вносить до реєстраційно-моніторингової картки.

2.5. У разі створення документа у паперовій формі адресату надсилається лише його фотокопія через систему взаємодії, крім випадку надсилання документів установі чи особі, які не є користувачами системи взаємодії.

2.6. Якщо адресат не є користувачем системи взаємодії, реєстратор ДП «Ліси України» створює паперову копію електронного документа, засвідчує її печаткою ДП «Ліси України» та надсилає за належністю.

2.7. Перевірку внесених у реєстраційно-моніторингову картку обов'язкових та додаткових реквізитів вихідного документа здійснює система електронного документообігу в автоматичному режимі.

2.8. Зареєстрований документ за фактом внесення реєстратором в реєстраційно-моніторингову картку відповідального за розгляд документа (згідно з розподілом обов'язків) керівника, який розглядає документ в установі першим (далі - первинний

розгляд), автоматично передається на розгляд через систему електронного документообігу.

2.9. Вимоги до письмових звернень:

2.9.1. 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.

2.9.2. письмове звернення повинно бути підписане заявником із зазначенням дати.

2.9.3. В електронному зверненні має зазначатися електронна поштова адреса, на яку може надсилатися відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку із заявником.

2.9.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

2.9.5. звернення оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

2.9.6. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови – звернення.

2.9.7. Не підлягають розгляду та вирішенню такі звернення в т.ч. і звернення – скарги:

- Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), тобто а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, тобто, анонімні;
- звернення, з якого неможливо визначити суть порушеного питання;
- повторні звернення від однієї і тієї ж особи до одного і того ж органу (посадової особи) з одного і того ж питання, яке вже було вирішено даним органом (посадовою особою) по суті;
- звернення-скарга, яка подана з порушенням строків, передбачених ст. 17 Закону;
- звернення, подані особами, які визнані недієздатними у судовому порядку.

### **3. РОЗГЛЯД ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ**

3.1. Директор філії, а у разі його відсутності – заступник, на якого покладається виконання обов'язків директора особисто розглядає звернення громадян, що надійшли і надає доручення на його виконання.

3.2. У разі надання доручення щодо розгляду звернення громадян кільком виконавцям узагальнену відповідь на звернення готує перший виконавець зазначений у резолюції, якщо не визначено іншого і надає інформацію найменш ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення.

3.3. У разі, якщо вирішення питань порушених у письмових зверненнях ЗУ «Про звернення громадян», на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше 5 днів з дня надходження до філії, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

3.4. Звернення громадян, розгляд порушення питань, які належать до компетенції філії, не пізніше ніж на другий день після реєстрації направляється до виконавця із зазначеним строком для підготовки проекту відповіді заявнику за підписом директора.

3.5. Якщо виконавець вважає, що розгляд отриманого звернення громадян не належить його компетенції він не пізніше ніж за два дні після отримання повертає до директора оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності знаття питання з контролю.

3.6. Звернення, що містять скаргу громадян на дії працівників розглядаються особисто директором.

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

3.8. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян та з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

3.9. Відповідь за результатами розгляду звернення підписується керівником в СЕД та направляється заявнику.

3.10. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги розглядаються першочергово.

3.11. 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 14 днів від дня їх отримання.

3.12. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Філії 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 45 днів.

3.13. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого ст. 20 Закону терміну.

3.14. За бажанням заявника письмова відповідь на звернення може бути направлена на адресу електронної пошти заявника. Відповідь надсилається у сканованому вигляді із зазначенням усіх необхідних реквізитів.

3.15. Відповідь на письмове звернення подане в електронній формі, надається з урахуванням вимог ЗУ «Про захист персональних даних».

3.16. Особливості письмового звернення з використанням мережі Інтернет.

3.17. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Письмові звернення засобами електронного зв'язку надсилаються на електронну пошту філії «Корюківське лісове господарство» ДП «Ліси України» [koryukivske.lg@e-forest.gov.ua](mailto:koryukivske.lg@e-forest.gov.ua).

3.18. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, вжиття необхідних заходів реагування, та закриття резолюції з зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення.

## **5. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.**

5.1. Контролю директором філії за вирішенням питань порушених у зверненнях громадян полягають:

- заяви, скарги, пропозиції громадян про результати розгляду, яких необхідно повідомити органи влади;

- звернення у резолюціях директора, у яких зазначені конкретні завдання та строки виконання.

5.2. рішення про продовження строку розгляду звернення приймає директор

На підставі обґрунтованого подання виконавцем з наступним повідомленням про зазначення заявника та за потреби органу влади.

5.3. контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції (зауваження), заяви(клопотання), скарги.

5.4. Посадові особи, які готують або підписують відповіді заявнику та за потреби – органу влади несуть відповідальність за своєчасність, якість та повноту відповідей з питань порушених заявником.

## **6. РОЗГЛЯД ЗАЯВ/СКАРГ МІСЦЕВОГО НАСЕЛЕННЯ ЩОДО КОМПЕНСАЦІЇ ВТРАТ, ЗБИТКІВ ЗАВДАНИХ ДІЯМИ/БЕЗДІЯЛЬНІСТЮ ФІЛІЇ.**

6.1. Заяви/скарги місцевого населення щодо компенсації втрат, збитків завданих діями/бездіяльністю філії розглядаються директором або особою, яка його замінює, або іншою уповноваженою особою в порядку передбаченому даним положенням.

6.2. Порядок визначення та відшкодування шкоди регулюється главою 82 ЦК та іншими нормативно-правовими актами.

6.3. У відповідності до чинного законодавства відповідальність за завдану шкоду може наставати лише за наявності підстав, до яких законодавець у ст. 1166 ЦКУ відносить: а) наявність шкоди; б) протиправну поведінку заподіювача шкоди; в) причинний зв'язок між шкодою та протиправною поведінкою заподіювача; г) вину.

6.4. Відповідальна особа вивчає заяву, наявні докази, готує відповідні матеріали, отримує пояснення від працівників та складає висновок про наявність чи відсутність підстав для виплати компенсації, які подає разом із заявою на розгляд директору.

6.5. Якщо при розгляді заяви буде встановлено та підтверджено відповідно до задокументованих фактичних обставин наявність підстав для відшкодування завданої шкоди, вказаних у ст. 1166 ЦК рішення приймає директор філії відповідно до чинного законодавства.