

Процедура розгляду звернень громадян (стейкхолдерів), скарг і апеляцій у Радехівському надлісництві

1. Загальні положення

1.1. Ця процедура встановлює порядок прийому, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення громадян (стейкхолдерів) у Радехівському надлісництві.

1.2. Звернення можуть подаватися у формі письмової заяви, електронного листа, телефонного дзвінка або особистого прийому.

1.3. Всі звернення розглядаються відповідно до Закону України "Про звернення громадян".

2. Прийом та реєстрація звернень

2.1. Громадяни можуть подавати звернення:

- Особисто за адресою Радехівського надлісництва (Львівська обл. м.Радехів, вул. Витківська, 26);
- Поштою (80200, Львівська обл. м.Радехів, вул. Витківська, 26);
- Електронною поштою - radekhivske.lmg@e-forest.gov.ua;

3. Розгляд звернень

3.1. Після реєстрації звернення передається на розгляд відповідному підрозділу або посадовій особі.

3.2. Термін розгляду звернення не перевищує 30 календарних днів, якщо інше не передбачено законодавством.

3.3. Якщо розгляд питання потребує додаткового часу, заявнику повідомляється про продовження строку розгляду.

4. Надання відповіді

4.1. Відповідь на звернення надається у письмовій або електронній формі, залежно від способу подання звернення.

4.2. Відповідь повинна містити виклад суті звернення, результати розгляду та прийняті рішення.

4.3. Якщо питання не належить до компетенції Радехівського надлісництва, звернення перенаправляється у відповідний орган із повідомленням заявника.

5. Контроль за виконанням

5.1. Відповідальна особа здійснює моніторинг дотримання термінів та якості розгляду звернень.

5.2. Щоквартально проводиться аналіз отриманих звернень з метою покращення якості обслуговування громадян та удосконалення внутрішніх процесів.

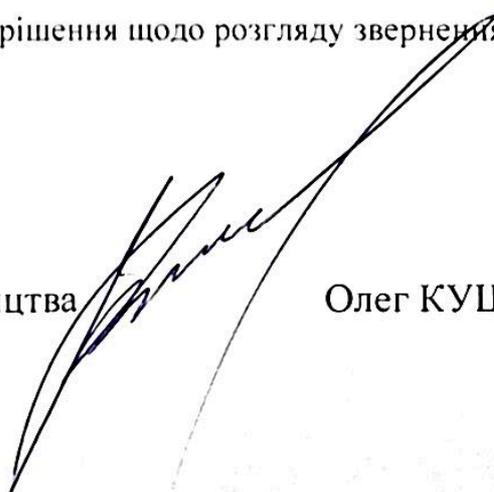
6. Розгляд скарг та апеляцій

- 6.1. Якщо громадянин або стейкхолдер не задоволений відповіддю або рішенням, він має право подати скаргу або апеляцію.
- 6.2. Скарги та апеляції можуть подаватися у письмовій або електронній формі та реєструються окремо від загальних звернень.
- 6.3. Термін розгляду скарг становить 15 календарних днів, а апеляцій – до 30 календарних днів, якщо інше не передбачено законодавством.
- 6.4. Якщо розгляд питання потребує додаткового вивчення або перевірки, термін розгляду може бути продовжений із обов'язковим повідомленням заявника.
- 6.5. Скарги та апеляції розглядаються спеціальною комісією, яка приймає відповідне рішення.
- 6.6. Якщо заявник не погоджується з результатами розгляду скарги чи апеляції, він має право звернутися до вищого органу управління або до суду.
- 6.7. Всі результати розгляду скарг та апеляцій фіксуються у відповідному журналі, а заявники отримують офіційні відповіді.
- 6.8. Періодично проводиться аналіз отриманих скарг та апеляцій для покращення процедур управління та підвищення якості обслуговування громадян.

7. Заключні положення

- 7.1. Дана процедура переглядається та оновлюється у разі змін законодавства або внутрішніх вимог Радехівського надлісництва.
- 7.2. Громадяни мають право оскаржити рішення щодо розгляду звернення у вищих інстанціях або судовому порядку.

Начальник Радехівського надлісництва



Олег КУШИНСЬКИЙ