

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

**Начальник Миргородського надлісництва
філії «Слобожанський лісовий офіс»**

ДП «Ліси України»

Артем РЯБУХІН

« 07 » 01 2025 р.

ІНСТРУКЦІЯ

про порядок розгляду звернень та особистий прийом громадян посадовими особами Миргородського надлісництва філії «Слобожанський лісовий офіс» ДП «Ліси України»

Загальні засади реалізації права громадян на звернення визначено Законом України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 року (далі- Закон). У цьому Законі надано чіткі визначення термінів «звернення», «пропозиції», «заяви» та «скарги» громадян, зазначені вимоги до звернень, порядок їх розгляду, а також відповідальність за порушення Закону.

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.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі у посадових осіб підприємства.

Основними завданнями посадових осіб, які здійснюють прийом громадян є:

реалізація положень Закону України «Про звернення громадян» та інших законів, указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України з питань реалізації громадянами конституційного права на звернення;

сприяння у вирішенні проблемних питань, з якими звертаються громадяни до Миргородського надлісництва, відповідно до чинного законодавства.

Особистий прийом громадян керівництвом Миргородського надлісництва здійснюється відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» в установленому порядку.

Прийом громадян регулярно проводиться керівництвом Миргородського надлісництва за попереднім записом, згідно із затвердженим графіком особистого прийому громадян (далі - графік). Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати –героїня», інвалід Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України проводиться першочергово.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Інформація про Порядок прийому громадян висвітлюється та розміщується на інформаційному стенді адміністративного будинку Миргородського надлісництва (Полтавська обл., м. Миргород, вул. Козацька 22/1 другий поверх)

Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами. Присутність сторін осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

Посадові особи Миргородського надлісництва, які здійснюють особистий прийом громадян, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про державну службу», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Положенням про ДП «Ліси України», іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

Посадові особи Миргородського надлісництва несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України за недотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

Організація особистого прийому громадян :

Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва Миргородського надлісництва проводиться за адресою Полтавська обл., м.

Миргород, вул.. Козацька 22/1 або контактним телефонним номером 4-61-26, крім, неробочих та вихідних днів.

Фіксується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, який записується на прийом, номери його контактних телефонів чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним, зміст питань, що порушуватимуться перед посадовою особою Миргородського надлісництва, та копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушеного питання.

З'ясування інших відомостей про громадянина, його представника, одержання іншої інформації, яка не стосується змісту порушуваних питань, під час запису на прийом посадовими особами Миргородського надлісництва не допускається.

Запис на прийом посадовими особами не проводиться у разі звернення

- одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті;
- з питань оскарження рішення з порушенням терміну його подання, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- особи визнанні судом недієздатними.

Список громадян, які попередньо записані на особистий прийом до керівництва Миргородського надлісництва, разом з інформаційними записками щодо змісту питань передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів відповідно до компетенції.

Вивчені та відпрацьовані списки (не пізніше ніж за день до прийому) повертаються до секретаря на погодження керівництвом Миргородського надлісництва відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Облік особистого прийому громадян ведеться у журналах обліку особистого прийому громадян.

Відповідно до резолюції начальника Миргородського надлісництва забезпечується направлення звернення, що подано на особистому прийомі, безпосередньо тим виконавцям, до компетенції яких належить їх розгляд і вирішення.

Надаються консультації та роз'яснення для громадян щодо порядку вирішення порушених питань.

Здійснюється:

- контроль за дотриманням визначених чинним законодавством порядку і строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому;
- систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян на особистому прийомі;
- підготовка аналітичних інформацій про розгляд звернень з особистого прийому громадян, узагальнених висновків та пропозицій для подання директору, включення до матеріалів технічної наради з питань виконавської дисципліни.

Здійснення особистого прийому громадян

Керівництво Миргородського надлісництва під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає громадянину відповідно до

чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення письмово або усно (за його бажанням) та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань керівництво Миргородського надлісництва може залучати до їх розгляду працівників структурних підрозділів та головних спеціалістів лісгоспів, лісництв або одержувати від них потрібну інформацію.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянинові може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви. Подана громадянином заява розглядається у порядку, встановленому для письмових звернень. Про результати розгляду громадянинові, за його бажанням, надається усна або письмова відповідь структурними підрозділами Миргородського надлісництва.

Повторний прийом громадян з питання, яке вже розглядалося керівництвом Миргородського надлісництва, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті. У разі повторного звернення громадянина вивчаються архівні матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції Миргородського надлісництва, посадова особа пояснює громадянинові, до якого органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і по можливості сприяє в цьому (дає адресу, номер телефону тощо).

Керівництво Миргородського надлісництва зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян відповідно до попереднього запису з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку філії «Слобожанський лісовий офіс» ДП «Ліси України» та визначеного Графіком часу.

У разі відсутності посадової особи, яка проводить особистий прийом громадян згідно із затвердженим графіком, прийом здійснює посадова особа, на яку покладено виконання її обов'язків.

Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності - особою, на яку покладено виконання її обов'язків.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Як подати письмове звернення до Миргородського надлісництва філії «Слобожанський лісовий офіс» ДП «Ліси України»?

Письмове звернення до Миргородського надлісництва філії «Слобожанський лісовий офіс» ДП «Ліси України» можна подати в такий спосіб:

- направити поштою на адресу : вулиця Козацька, 22/1, місто Миргород, Миргородський район, Полтавська область, Україна, індекс 37602;

- особисто передати до приймальні лісгоспу: Тел./ Факс (05355) 4-61-26;

- письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу підприємства : **myrgorodske.lg@e-forest.gov.ua**

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 цього Закону.

Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

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

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

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

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 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

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

Як дізнатися про наслідки розгляду звернення, надісланого на адресу Миргородського надлісництва філії «Слобожанський лісовий офіс» ДП «Ліси України»?

Телефон для довідок за зверненнями громадян: Тел. (05355) 4-61 -26,

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

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 відповідного органу, підприємства, установи, організації 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 обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

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

Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян на підприємстві ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

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

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівник підприємства.

Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в журналі реєстрації звернень громадян з відміткою «усні»

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення.

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням

найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг на верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться на підприємстві. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток № 6). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

Як оскаржити бездіяльність органів державної влади та їх посадових осіб?

Статтею 16 Закону України «Про звернення громадян» передбачено, що скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, але тільки ті, які відповідно стосуються питання.

Виплати компенсації місцевому населенню

Правове регулювання, щодо відшкодування шкоди регулюється главою 82 Цивільного кодексу України та іншими законодавчими актами.

Відповідальність за завдану шкоду може наставати лише за наявності підстав, до яких законодавець у ст. 1166 Цивільного кодексу України відносять:

- а) наявність шкоди;
- б) протиправну поведінку заподіювача шкоди;
- в) причинний зв'язок між шкодою та протиправною поведінкою заподіювача;
- г) вина.

Провідний юрисконсульт



М.ДАНИЛЬЧЕНКО