

**ДЕРЖЛІСАГЕНТСТВО
ДЕРЖАВНЕ СПЕЦІАЛІЗОВАНЕ ГОСПОДАРСЬКЕ
ПІДПРИЄМСТВО «ЛІСИ УКРАЇНИ»
ФІЛІЯ «ПІВНІЧНИЙ ЛІСОВИЙ ОФІС»
Ніжинське надлісництво**

від 20 серпня 2026р.

№10

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

*Про порядок розгляду
письмових звернень громадян*

Для порядку розгляду письмових звернень громадян в т.ч. письмових звернень громадян засобами електронного зв'язку та розгляду заяв/скарг місцевого населення щодо компенсації втрат, збитків, завданих діями/бездіяльністю по Ніжинському над лісництву:

ДОРУЧАЮ:

1. Призначити відповідального у сфері розгляду письмових звернень громадян в Ніжинському надлісництві – помічника начальника надлісництва Ярослава ПРИМАКА.

Контроль за виконання цього розпорядження залишаю за собою.

**Начальник
Ніжинського надлісництва**

Володимир ШАПОШНИК

ПРОЦЕДУРА

про порядок розгляду письмових звернень в т.ч. письмових звернень громадян засобами електронного зв'язку та розгляду заяв/скарг місцевого населення щодо компенсації втрат, збитків, правами землекористування завданих діями/бездіяльністю по Ніжинському надлісництву

1. Загальні положення

Дана Процедура визначає організаційні засади приймання, реєстрації, проходження та розгляду письмових пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян (далі – звернення громадян) в Ніжинському надлісництві, а також контролю за виконанням доручень начальника надлісництва наданих у процесі та за результатами розгляду звернень громадян.

1.2. Дія цієї Процедури розповсюджується на заяви/скарги про виплату компенсації у разі заподіяння їм, їхньому майну збитків внаслідок діяльності надлісництва.

1.3. Процедура розроблена згідно із Законом України «Про звернення громадян» із змінами від 02.06.2016р. №1404-VIII, Постановою 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'єднаних громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (далі – Інструкція), Указом Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

1.4. Інформація про реєстрацію, проходження та облік звернень громадян фіксуються в журналі реєстрації пропозицій, заяв та скарг громадян.

1.5. Всі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на адресу надлісництва, (філії) після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у секретаря, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.

1.6. Відповідальність за організацію роботи із зверненням громадян та ведення діловодства зі зверненнями громадян здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та покладається на відповідального за ведення діловодства філії.

2. Приймання і реєстрація письмових звернень громадян та вимоги до них.

2.1. Письмові звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою (електронною поштою) або передані громадянином особисто через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

2.2. Письмові звернення громадян та письмові звернення громадян засобами електронного зв'язку, що надійшли до надлісництва, (філії) отримує відповідальний за ведення діловодства який:

- реєструє їх у день надходження в журналі реєстрації звернень громадян відповідно до вимог Інструкції;
- роздруковує письмові звернення, що надійшли засобами електронного зв'язку та реєструє як письмові звернення в журналі реєстрації звернень громадян, отриманих засобами електронного зв'язку;
- визначає вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»;
- перевіряє їх на відповідність вимогам статті 5, 7 та 8 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Вимоги до письмових звернень

2.3.1. у зверненні має бути назначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

2.3.2. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, філії особисто чи 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);

2.3.3. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.3.4. Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути назначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

2.3.5. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;

2.3.6. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду (ст.7);

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

2.4.1. Такий вид звернення як скарга на рішення певного органу або посадової особи має бути подана до органу або посадової особи вищого рівня протягом року з моменту прийняття рішення, яке оскаржується, але в жодному разі не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина, який звертається із скаргою, з таким рішенням;

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

- письмове звернення без зазначення місця проживання або не підписане автором, тобто анонімне звернення;
- 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 із порушенням зазначених вище строків;
- звернення, подане особами, які визнані недієздатними у судовому порядку.

3. Розгляд письмових звернень громадян

- 3.1. Начальник надлісництва, а у разі його відсутності – заступник, на якого покладено виконання обов'язків начальника надлісництва, особисто розглядає звернення громадян, що надійшли і надає доручення для 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 не менш, ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення;
- 3.3. У разі, якщо вирішення питань, порушених у письмових зверненнях громадян, не належить до повноважень надлісництва, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону України «про звернення громадян» на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п'яти днів з дня надходження до лісництва, про що повідомляється громадянину, який подав звернення;
- 3.4. Звернення громадян, розгляд порушених питань, які належать до компетенції надлісництва, не пізніше, ніж на другий день після реєстрації, направляються до виконавця із зазначенням строку для підготовки проекту відповіді заявнику за підписом начальника надлісництва;
- 3.5. Якщо виконавець вважає, що розгляд отриманого звернення громадян не належить його компетенції, він не пізніше за 2 дні після отримання повертає до начальника надлісництва оригінали звернення та надає інформацію з обґрунтуванням необхідності зняття питання з контролю;
- 3.6. Звернення, що містять скаргу громадян на дії працівників розглядаються особисто начальником надлісництва;
- 3.7. Письмові звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної Війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першочергово начальником надлісництва особисто.
- 3.8. Проекти відповідей щодо розгляду звернень громадян готуються виконавцями або заступниками начальника надлісництва із зазначенням виконавця;
- 3.9. Виконавці у процесі виконання покладених на нього завдань щодо розгляду звернень громадян, взаємодіють з працівниками надлісництва та готують відповіді на підставі інформацій;
- 3.10. 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;
- 3.11. Якщо в місячний термін вирішити порушення 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;

3.12. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів;

3.13. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну (ст.20);

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 Закону України «Про захист персональних даних».

4. Особливості письмового звернення з використання мережі Інтернет.

4.1. 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 адресу Ніжинського надлісництва (nizhynske.lg@e-forest.gov.ua)

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення чи скарги не вимагається. Однак, важливо пам'ятати, що електронне звернення має відповідати всім вимогам письмового звернення, у тому числі містити підпис заявника (заявників) крім електронного цифрового підпису (відповідно до визначення, наведеного в Юридичній енциклопедії, підпис визначається як «графічний начерк, який визнає особу його виконавця і здійснюється нею з метою посвідчення документа або підтвердження відомостей, що містяться у документі і свідчать про певне відношення до них того, хто розписується»;

4.2. Підпис громадянина в електронному зверненні може бути відсканованим, сфотографованим тощо. Звичайно опрацьовуються електронні звернення громадян, підписані з застосуванням електронного цифрового підпису, однак обов'язкова наявність цифрового підпису не вимагається.

5. Контроль та відповідальність за розгляд звернень громадян.

5.1. Контролю начальником надлісництва за вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян, підлягають:

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

- звернення, у резолюціях начальника надлісництва, в яких назначено конкретні завдання та строки виконання.

5.2. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає начальник надлісництва на підставі обґрунтованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявника та за потреби – органу влади.

5.3. Відповідальний за ведення діловодства після отримання письмових звернень від начальника надлісництва не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення строку виконання доручення опрацьовує звернення, готує письмову відповідь авторам та за потреби – органам влади, і надають їх на підпис директору;

5.4. Начальник надлісництва після підписання відповіді заявнику приймає рішення про продовження до певної дати або припинення контролю за розглядом порушених питань, що посвідчується відповідним записом на другому екземплярі такого змісту «Контроль до» або «До справи»;

5.5. Підписані начальником надлісництва відповіді та матеріали щодо розгляду звернень громадян передаються відповідальному за ведення діловодства для внесення до журналу реєстрації заяв і скарг громадян на оформлення;

5.6. Для реагування, з метою попереджувального контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян, відповідальний за ведення діловодства щотижня надає дані про такі звернення начальнику надлісництва;

У разі недоотримання зазначених строків виконавцями відповідальний за ведення діловодства інформує начальника надлісництва;

5.7. 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 надлісництва:

6.1. Заяви/скарги місцевого населення щодо компенсації втрат, збитків, завданих діями/бездіяльністю надлісництва розглядаються заступниками начальника надлісництва та відповідальною особою в порядку, передбаченому даним положенням;

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

6.3. У відповідності до українського законодавства відповідальність за завдану шкоду може наставати лише за наявності підстав, до яких законодавець у ст. 1166 ЦК відносить:

- наявність шкоди;
- протиправну поведінку заподіювача шкоди;
- причинний зв'язок між шкодою та протиправною поведінкою заподіювача;
- 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, який подає разом із заявою на розгляд начальнику надлісництва;

6.5. Якщо при розгляді заяви буде встановлено та підтверджено відповідно задокументованими фактичними обставинами наявність підстав, вказаних у ст. 1166 ЦК директор філії приймає рішення про виплату компенсації, яка розраховується відповідно до чинного законодавства або про відмову у такій виплаті про що письмово повідомляється заявник.

7. При виникненні спорів, що не вирішуються, передбачено припинення господарської діяльності на територіях на час існування спорів.

ПРОЦЕДУРА
залучення зацікавлених сторін, що зазнала впливу до процесів
планування та моніторингу господарської діяльності
Ніжинського надлісництва
філії «Північний лісовий офіс»

Зацікавлена сторона, що зазнала впливу (Affected stakeholder):
Зацікавлена сторона, яка може зазнати безпосередніх змін у своєму життєвому укладі та/або умовах роботи, викликаних застосуванням стандарту, або зацікавлена сторона, яка може бути користувачем стандарту і, отже, підкорятися вимогам стандарту.

Зацікавлені сторони, що зазнали впливу, включають місцеві громади, працівників Організації та надавачів послуг (виконавців робіт), суміжних землекористувачів, які зареєстровані на території місцевих громад, місцевих переробників лісової продукції та ін.. (перелік не є вичерпним). Проте сторони, які мають інтерес у предметі стандарту (наприклад, неурядові природоохоронні організації, наукові співтовариства, громадянське суспільство), не вважаються сторонами, що зазнали впливу.

Зацікавлена сторона, що зазнала впливу, можуть бути, наприклад:

- місцеві громади;
- працівники;
- люди, що мешкають поблизу лісу;
- суміжні землекористувачі;
- місцеві підприємці з переробки лісової продукції;
- місцеві комерційні структури;
- власники прав на землеволодіння і користування, зокрема землевласники;
- організації, уповноважені діяти або відомі як такі, що діють від імені сторін, чий інтерес порушено, наприклад соціальні або екологічні, профспілки, тощо.

Зацікавлена сторона (Interested stakeholder): Будь-яка особа, група осіб або організація, яка виявляє інтерес або відомо, що вона має інтерес до діяльності одиниці господарювання.

Зацікавленими сторонами можуть бути, наприклад:

- природоохоронні організації, наприклад, довкільні неурядові організації;
 - організації працівників, наприклад, профспілки;
 - організації з прав людини, наприклад, соціальні неурядові організації;
 - проекти місцевого розвитку;
 - органи місцевої влади;
 - експерти з конкретних питань, наприклад з особливих цінностей для збереження;
 - державні урядові відомства, що діють в регіоні;
- національні офіси FSC;

Залучення сторін, інтереси яких зачеплено, та зацікавлених сторін (Engaging or engagement): Процес, відповідно до якого, підприємство забезпечує комунікацію, консультації та/або участь зацікавлених сторін та/або сторін, інтереси яких зачеплено, гарантуючи, що їхні інтереси,

бажання, очікування, потреби, права та можливості беруться до уваги під час створення, виконання та оновлення плану ведення господарства.

У своїй господарській діяльності надлісництво залучає у **культурно доречний спосіб сторони, інтереси якої зачеплено** до процесів планування та моніторингу господарської діяльності у наступних випадках:

1. Для вирішення спорів, в яких підприємством порушено норми права звичайв, які можуть бути своєчасно врегульовані без судового розгляду;

2. Щодо звернень громадян, у межах Закону України, «Про звернення громадян», який регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту, пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки у роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних та громадських органів;

3. Для вирішення спорів і забезпечення справедливої компенсації працівникам за втрату або пошкодження майна, за професійні захворювання або виробничі травми, отримані під час роботи на підприємстві;

4. Для вирішення спорів, розгляду скарг і надання справедливої компенсації місцевим громадам і окремим особам щодо впливів господарської діяльності підприємства;

5. Для інформування (місцевих громад) стосовно того, коли, де і як вони можуть висловлювати свою думку і вимагати зміни господарської діяльності в тій мірі, яка необхідна для захисту їхніх прав;

6. Для інформування (місцевих громад) стосовно:

- того, що місцеві громади знають власні права та обов'язки щодо ресурсів;
- поточної та запланованої на майбутнє лісгосподарської діяльності;
- комерційної заготівлі НДЛП третіми сторонами в межах території філії;

7. Для визначення можливості місцевого соціально-економічного розвитку;

8. Для визначення, уникнення та пом'якшення істотних негативних соціальних, екологічних та економічних впливів господарської діяльності;

9. Для визначення та встановлення заходів збереження місць особливого

культурного, екологічного, економічного, релігійного або духовного значення, на які ці місцеві громади мають законні права або права за звичаями;

10. Для оцінювання та визначення особливих цінностей для збереження (ОЦЗ) та особливо цінних для збереження територій (ОЦЗТ) тип 5 та 6;

11. Для розробки ефективних стратегій щодо підтримки та/або збагачення особливих цінностей для збереження (ОЦЗ) тип 5 і 6.

У своїй господарській діяльності підприємство залучає **зацікавлені сторони** до процесів планування та моніторингу господарської діяльності у наступних випадках:

1. Для визначення переліку деревних та не деревних ресурсів і послуг екосистем, які можуть посилювати та диверсифікувати місцеву економіку;

2. Для оцінювання та визначення особливих цінностей для збереження (ОЦЗ) та особливо цінних для збереження територій (ОЦЗТ);

3. Для розробки ефективних стратегій щодо підтримки та/або збагачення особливих цінностей для збереження (ОЦЗ);
4. Для проведення моніторингу за особливими цінностями для збереженнями (ОЦЗ);
5. Для визначення та збереження рідкісних і зникаючих видів флори і фауни.

Визначення відповідних представників та контактних осіб, де це можливо, із місцевими установами, організаціями та державними органами:

Для проведення у майбутньому залучення сторін, інтереси яких порушено та зацікавлених сторін, щодо вирішення різного роду питань зі сторони Ніжинського надлісництва, відповідальними представниками є начальник надлісництва – Володимир ШАПОШНИК, тел.. (068) 8219718 та помічник начальника надлісництва – Ярослав ПРИМАК, тел. (068) 0609143.

Зі сторони місцевих громад - голова територіальної громади, його заступники або ж інші уповноважені особи, зі сторони громадських організацій - керівник організації чи інші уповноважені особи; зі сторони органів державної влади та інших установ та організацій - керівники, їх заступники чи інші уповноважені особи.

Канали комунікації для двостороннього обміну інформацією

Визначаються такі канали комунікації та інформування про об'єкти для двостороннього обміну інформацією, як:

- Листування;
- Діалоги, консультації;
- Засідання, збори, зібрання;
- Круглі столи;
- Тощо.

Основною формою проведення консультацій із зацікавленими сторонами є їх інформування стосовно прав та обов'язків, поточної та запланованої на майбутнє лісгосподарської діяльності, визначення та встановлення заходів збереження місць особливого культурного, екологічного, економічного, релігійного або духовного значення паперовими листами поштою та електронними сервісами (електронна пошта, сайт філії, сторінки в соцмережах).

Забезпечення рівного представництва та залучення всіх причетних сторін

Основним завданням та пріоритетом, при залученні причетних сторін, для Ніжинського надлісництва є дотримання принципів рівності та недискримінації громадян, незалежно від статі, майнового чи соціального статусу, віку, освіти, релігійних чи іншого виду поглядів тощо.

Ніжинське надлісництво залучає до усіх видів процедур чоловіків, жінок, молодь, людей похилого віку, соціальних меншин, тощо.

Забезпечення реєстрації всіх зустрічей, питань, що обговорюються та досягнутих угод

Під час залучення сторін інтереси яких зачеплено, обов'язково здійснюється реєстрація підсумків таких зустрічей, а саме: для листування у паперовому чи електронному вигляді - реєстрація листів шляхом присвоєння їм вихідних номерів у Журналі вихідної кореспонденції підприємства, для результатів проведених діалогів, круглих столів, засідань, зборів, зібрань - протоколи, рішення тощо.

Протоколи рішення діалогів, круглих столів, засідань, зборів, зібрань реєструються одразу після їх фіксування у Журналі вхідної кореспонденції та зберігаються 5 років на підприємстві.

Забезпечення затвердження змісту записів за результатами проведених зустрічей

Для залучення причетних сторін щодо різного виду випадків Ніжинське надлісництво повідомляє сторону надсилаючи листи з необхідною інформацією. Причетні сторони у встановлений термін зобов'язані надати відповідь по даних питаннях, у разі, якщо відповідь не була надана, то підприємство вважатиме, що зацікавлені сторони згодні із висновками Ніжинського надлісництва.

У випадку надходження відповіді на ті чи інші питання від причетної сторони, то підприємство по поставленому питанню організовує проведення круглих столів, зустрічей, зборів, нарад, засідань, - протоколи, рішення, щодо результатів, таких заходів приймаються більшістю голосів. У разі незгоди когось з учасників, відносно результату прийнятого рішення особа має право викласти в окремому документі своє бачення вирішення питання з обов'язковою аргументацією. Окрема думка долучається до протоколу та рішення. Усі прийняті рішення, листування обов'язково вивчаються, переглядаються та аналізуються філією.

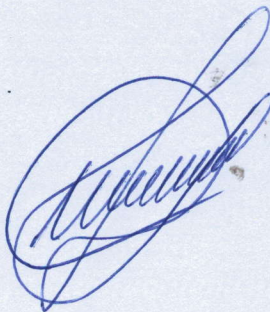
Забезпечення розповсюдження результатів усіх культурно доречних заходів із залучення між усіма причетними

Ніжинське надлісництво для розповсюдження результатів усіх культурно доречних заходів по кожному конкретному питанню застосовує метод листування із причетними сторонами.

Розповсюдження результатів перемовин для широкого кола зацікавлених сторін

Для розповсюдження результатів консультацій для широкого кола зацікавлених сторін Ніжинське надлісництво здійснює розміщення інформації на офіційному сайті підприємства, на сторінці підприємства в соціальних мережах, а також може подавати відповідну інформацію для розміщення у газети районного та обласного значення, повідомлення на радіо.

Начальник
Ніжинського надлісництва



Володимир ШАПОШНИК