



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від 27. 01 2021 р.

Львів

№ 6-1'

Про організацію роботи із зверненнями громадян

З метою належного виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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», 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 форми власності, в засобах масової інформації» і від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та для удосконалення роботи зі зверненнями громадян,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в Державній екологічній інспекції у Львівській області (далі - Інструкція), що додається.

2. Визначити головного спеціаліста відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ – ГАЛИЦЬКУ Надію Петрівну відповідальною за ведення в Інспекції діловодства за зверненнями громадян (далі – Відповідальна особа).

3. Першому заступнику начальника Інспекції та заступнику начальника Інспекції:

3.1. взяти під особистий контроль стан організації керівниками підпорядкованих структурних підрозділів Інспекції роботи із зверненнями громадян та дотримання вимог Інструкції;

3.2. попередити керівників підпорядкованих структурних підрозділів Інспекції, що персональну відповідальність за порушення термінів розгляду звернень громадян та підготовку вихідних документів неналежної якості у підрозділах несуть керівники структурних підрозділів Інспекції та спеціалісти, відповідальні за розгляд звернення та надання відповіді заявити, безпосередній контроль за розглядом звернень громадян у структурних підрозділах здійснюють їх керівники.

4. Керівникам структурних підрозділів Інспекції:

4.1. забезпечити дотримання вимог Інструкції та Закону України «Про звернення громадян»;

Термін: постійно

4.2. забезпечити контроль за своєчасним, правильним, оперативним і якісним розглядом звернень громадян, наданням повних та обґрунтованих відповідей;

Термін: постійно

4.3. забезпечити всебічний, неупереджений та оперативний розгляд кожного звернення, що надходить від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області»;

Термін: постійно

4.4. забезпечити всебічний, неупереджений та оперативний розгляд кожного звернення, що надходить від народних депутатів України;

Термін: постійно

4.5. забезпечити своєчасне надання Відповідальній особі усіх необхідних документів, що стосуються розгляду письмових звернень громадян, депутатських звернень та звернень, що надходять з Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області» для формування справ та їх зберігання;

Термін: постійно

4.6. проводити аналіз роботи зі зверненнями громадян, результати розгляду надавати Відповідальній особі

Термін: щоквартально

5. Відповідальній особі:

5.1. здійснювати реєстрацію та облік звернень громадян, депутатських звернень та звернень, що надходять від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», які надійшли на адресу Інспекції;

5.2. здійснювати контроль за термінами розгляду письмових (електронних) звернень та за виконанням доручень, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом Інспекції;

5.3. забезпечити формування справ за зверненнями громадян;

5.4. забезпечити підготовку періодичних звітів, аналітичних довідок про роботу із зверненнями громадян

**Термін: щоквартально до 5 числа
останнього звітного місяця**

6. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Інспекції від 29.12.2012 №213-і.

7. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Начальник Інспекції

Микола МАЛАНИЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Державної екологічної інспекції
у Львівській області
від 27.01. 2021 р. № 6-і

**Інструкція з діловодства за зверненнями громадян
в Державній екологічній інспекції у Львівській області**

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян в Державній екологічній інспекції у Львівській області (далі - Інспекція).
2. Цю Інструкцію розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109, постановами 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 форми власності, в засобах масової інформації» (далі - Інструкція), від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», іншими нормативно-правовими актами з питань звернень громадян.
3. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.
4. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, і покладається на спеціально призначену посадову особу в Інспекції.
5. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

II. Реєстрація звернень громадян

1. Усі звернення громадян, що надходять до Інспекції, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.
2. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне). Письмове звернення також може надсилятися з використанням мережі Інтернет (електронне звернення) на адресу: lviv@dei.gov.ua.

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

Застосування електронного цифрового підпису в електронному зверненні не вимагається.

Електронне звернення (додатки), надіслане(i) без використання електронного підпису, має (мають) бути скан-копією або фотокопією звернення з підписом заявитика із зазначенням дати.

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

4. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявитику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

5. Не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення);

- звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймає керівник Інспекції, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

6. Під час реєстрації звернень громадян Відповідальною особою готуються пропозиції щодо змісту доручення в резолюції до них та строк виконання.

Начальник Інспекції накладає резолюцію та, відповідно до розподілу функціональних обов'язків між начальником Інспекції, першим заступником начальника Інспекції та заступником начальника Інспекції, скеровує документ на розгляд першому заступнику начальника Інспекції або заступнику начальника Інспекції для подальшого визначення виконавця – структурного підрозділу, до повноважень якого належать питання, порушені у зверненні, або ж визначає виконавця, у разі, якщо питання, порушені у зверненні, належать до повноважень структурних підрозділів, діяльність яких спрямовує та координує безпосередньо начальник Інспекції.

Керівник структурного підрозділу, якому скеровано документ для розгляду, може визначити виконавця, відповідального за розгляд звернення та надання відповіді заявитику, шляхом накладання відповідної резолюції із зазначенням прізвища, імені та по батькові працівника підпорядкованого підрозділу.

У разі якщо у резолюції визначено декілька структурних підрозділів (співвиконавців), організацію за розглядом таких звернень забезпечує структурний підрозділ (головний виконавець), зазначений у резолюції першим.

7. Звернення, що надходять від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», реєструються відповідно до вимог цієї Інструкції.

8. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, реєструються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України»

9. Реєстрація письмових (електронних) звернень громадян, а також тих, що надійшли від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», Інспекцією здійснюється за допомогою програмно-апаратного комплексу «Система електронного документообігу ДОК ПРОФ» або в журналі особистого прийому громадян. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом із зверненнями та (за потреби) передаються до зацікавлених структурних підрозділів для подальшого зберігання та передання до архіву Інспекції.

10. Кожному зверненню громадянина встановлюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире, дробом або рискою. У разі потреби реєстраційний індекс доповнюється іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

- перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу містить позначку «КО». У разі визначення звернення анонімним перша частина реєстраційного індексу містить позначку Б/П;

- друга частина - порядковий реєстраційний номер, що формується системою під час реєстрації звернення громадянина.

11. Повторні звернення після отримання реєстраційного індексу за допомогою автоматизованої системи пов'язують з реквізитами реєстраційного індексу, який складається з двох обов'язкових частин попереднього звернення, відповідно до якого таке звернення визнано повторним, дублетним або неодноразовим.

12. Повторні звернення під час реєстрації позначаються словом «ПОВТОРНО».

13. Реєстраційний індекс та дату реєстрації проставляють у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

14. Розгляд звернень, що надходять від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», відбувається відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області» із забезпеченням оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову «гарячу лінію», Единий веб-портал органів виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898.

Відповідальна посадова особа за забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», в Інспекції визначається на рівні першого заступника Інспекції та заступника Інспекції начальника.

15. Кожному зверненню громадян, що надходить від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», встановлюється відповідний

реєстраційний індекс, який складається з частин, відокремлених позначкою /0/, та дати реєстрації:

- перша частина - порядковий номер звернення в програмно-апаратному комплексі «Система електронного документообігу ДОК ПРОФ» Інспекції;
- друга частина містить позначку «ГЛ».

Звернення, що надходять до Інспекції від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області», розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

Інформацію про результати розгляду звернень разом з копією листа в електронному вигляді, яким поінформовано заявитика, Відповідальна особа вносить до бази даних Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області».

16. Керівники структурних підрозділів Інспекції забезпечують всебічний, неупереджений та оперативний розгляд кожного звернення, що надходить від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області».

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян розглядає керівництво Інспекції відповідно до розподілу функціональних обов'язків між начальником Інспекції, першим заступником начальника Інспекції та заступником начальника Інспекції.

2. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Інспекції згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супровождження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів відповідно до законодавства України.

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

5. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди, відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

6. 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 підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

IV. Терміни розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що не перевищує 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 строк вирішити порушені у зверненні питання не можна, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляють особу, яка подала звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Інспекції, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляють заявника. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Інспекцією, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

5. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України».

6. Відповіді на пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли від вищих органів державної влади, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, підписує начальник Інспекції або за розподілом функціональних обов'язків перший заступник начальника Інспекції чи заступник начальника Інспекції.

7. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адреса якої зазначена.

8. Відповіді надаються у письмовій, усній та електронній формах, про що робиться відповідний запис у програмно-апаратному комплексі «Система електронного документообігу ДОК ПРОФ». Індекс відповіді складається з індексу структурного підрозділу, індексу справи, до якої підшивается листування, порядкового номера відповіді та цифр поточного року. Присвоєння листам-відповідям нових реєстраційних номерів забороняється.

9. Пропозиції, заяви, скарги вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, щодо яких вжито необхідних заходів, і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі в Інспекції перебувають усі зареєстровані звернення громадян.
2. Безпосередній контроль за розглядом звернень у підрозділах здійснює керівник відповідного структурного підрозділу.
3. Відповідальна особа здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень та за виконанням доручень, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом Інспекції.
4. Звернення громадян, що надходять на розгляд Інспекції, ставляться на контроль та позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».
6. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

У Інспекції відповідальність за своєчасний, правильний і повний розгляд звернень і виконанням рішень покладається на керівника структурного підрозділу та головного виконавця, які згідно резолюції визначені відповідальними за їх розгляд.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі - прийом) у Інспекції проводить начальник Інспекції, а у разі його відсутності - перший заступник начальника Інспекції або заступник начальника Інспекції, згідно з графіком особистого прийому громадян.

2. Графік особистого прийому громадян у Інспекції затверджується окремим наказом Інспекції.

Графік особистого прийому громадян та інформацію про структуру Інспекції з наданням адреси, телефонів, прізвища посадових осіб розміщено на веб-сайті та в приміщенні Інспекції.

За бажанням громадянина може проводитися попередній запис на прийом.

Якщо вирішення питання, з яким звернувся заявник, не входить до компетенції Інспекції, то посадова особа, яка проводить прийом, надає йому роз'яснення, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, та по можливості - їх адреси і номери телефонів.

3. Звернення громадян, незалежно від форми їх отримання (письмові, на особистому прийомі, електронною поштою, ті, що надійшли від Львівського обласного контактного центру «Гаряча лінія області» чи депутатські звернення), аналізує Відповідальна особа, що забезпечує організацію діловодства за зверненнями громадян, керівники структурних підрозділів або за їх дорученням інші посадові особи підпорядкованого підрозділу. Особлива увага звертається на усунення причин, що викликають повторні й колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, з питань, що можуть і повинні розгляdatись на місцях.

VII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян.

Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються особам, відповідальним за ведення діловодства для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщаються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Інструкції з діловодства, підшивати забороняється.

3. Обкладинка справи оформлюється за формою, встановленою додатком 6 до 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України, від 14 квітня 1997 року № 348.

4. 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.

3. Автоматизоване архівне зберігання документів на рівні архіву Інспекції та архіву відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ здійснюється згідно з номенклатурою ведення справ за допомогою програмно-апаратного комплексу «Система електронного документообігу ДОК ПРОФ» Інспекції.

VIII. Аналіз роботи за зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів або за їх дорученням інші посадові особи підпорядкованого підрозділу зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

2. Особа, відповідальна за ведення в Інспекції діловодства за зверненням громадян, щокварталу до 5 числа наступного за звітним періодом місяця готове у вигляді аналітичних довідок матеріали для аналізу інформації за зверненнями громадян та звіт щодо кількості звернень громадян, які в свою чергу передає керівникам структурних підрозділів вищого органу влади.

Додаток 1
до Інструкції з діловодства
зі зверненнями громадян
у Державній екологічній інспекції у
Львівській області

(Лицьовий бік)

Реєстраційно-контрольна картка	Ознака надходження
Кореспондент	
Адреса	
Дата надходження	
Контрольний	Кількість листів
Вид документу	
Індекс питання	
Категорія заявника	Соціальний стан
Колективне	Кількість заявників
Звідки отримано	

Термін вищестоящого органу
Термін виконання
Термін продовження
Дата виконання
Відмітка про виконання
Результат виконання
Виконано за
Порушені термін виконання
Попередні звернення
Короткий зміст
Справа
РЕЗОЛЮЦІЯ
СТАН ВИКОНАННЯ

(Зворотний бік)

Номер єдиної справи	Кількість аркушів справи
Зняття з контролю	

Додаток 2
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у Державній екологічній інспекції у
Львівській області

ФОРМА
обкладинки справи за зверненням громадян

Державна екологічна інспекція України

Державна екологічна інспекція у Львівській області

Пропозиція, заява, скарга (необхідне підкреслити)

Реєстраційний індекс

(ПІП заявителя, адреса проживання)

Виконавець (-ці): _____

Підлягає поверненню