



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

09.12.2021р.

м. Суми

№ 67

Про роботу зі зверненнями громадян
в Державній екологічній інспекції у
Сумській області

На виконання Закону України «Про звернення громадян», постанови 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, в засобах масової інформації» (зі змінами і доповненнями), відповідно до Положення про Державну екологічну інспекцію у Сумській області, затвердженого наказом Державної екологічної інспекції України від 02.02.2021 р. № 52,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію «Про роботу зі зверненнями громадян та проведення особистого прийому громадян в Державній екологічній інспекції у Сумській області» (далі – Інструкція), що додається.
2. Покласти обов'язки з організації та ведення діловодства за зверненнями громадян в Державній екологічній інспекції у Сумській області на начальника відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю Тюріну Ю.О.
3. Установити, що керівники структурних підрозділів несуть персональну відповідальність за додержання вимог Інструкції у підпорядкованих їм підрозділах.
4. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Інспекції від 13.03.2012 р. № 49/1 «Про роботу зі зверненнями громадян в Державній екологічній інспекції у Сумській області».
5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник Інспекції

Вячеслав БОГОМОЛОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

**Наказ Державної екологічної інспекції у
Сумській області**

09.12. 2021 р. № 67

ІНСТРУКЦІЯ

**про роботу зі зверненнями громадян та проведення особистого прийому
громадян в Державній екологічній інспекції у Сумській області (далі – Інспекція)**

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає процедуру розгляду пропозицій (зауважень), заяг (клопотань) та скарг (далі - звернення) громадян, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян, а також проведення особистого прийому громадян та телефонної "гарячої лінії" в Інспекції (далі - "гаряча лінія").

2. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", 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, в засобах масової інформації", від 17 січня 2018 року № 55 "Деякі питання документування управлінської діяльності" та від 24 вересня 2008 року № 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян", інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України "Про звернення громадян".

4. Діловодство за зверненнями громадян у Інспекції ведеться окремо від інших видів діловодства, координацію роботи зі зверненнями громадян здійснює Відділ організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю.

5. Усі звернення громадян, що надходять до Інспекції, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України "Про звернення громадян" та постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян".

6. Розгляд звернень громадян проводиться відповідно до статей 14 - 16 Закону України "Про звернення громадян".

7. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

8. За організацію та стан діловодства за зверненнями громадян відповідає начальник Інспекції – головний державний інспектор з охорони навколошнього природного середовища Сумської області.

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

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

II. Порядок подання звернень громадян

1. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через "гарячу лінію".

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому).

Письмове звернення, надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, є електронним зверненням.

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

3. Звернення громадян оформляється з дотриманням вимог, передбачених статтею 5 Закону України "Про звернення громадян".

У зверненні зазначаються прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення підписується заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Електронне звернення надсилається на визначену офіційну електронну адресу Інспекції samy@dei.gov.ua. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж через десять днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним розгляду не підлягає. При цьому анонімні звернення реєструються, зазначаються число місяць, рік надходження, до реєстраційного номера додається позначка "БП" (без підпису).

III. Реєстрація та облік звернень громадян

1. Звернення громадян, що надходять до Інспекції, реєструються Відділом організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня і передаються на розгляд начальнику Інспекції або особі, яка виконує його обов'язки.

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

Письмове звернення, отримане за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Письмові звернення громадян реєструються з використанням системи електронного документообігу "ДОК ПРОФ" шляхом заповнення реєстраційної картки, до якої вносяться: прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) автора, місце проживання, дату надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявитика, звідки одержано, дата індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст звернення, зміст і дата резолюції, прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) автора резолюції, відповідальний виконавець, строк виконання, прийняті рішення, вихідні дата та реєстраційний номер, зміст документа, дата зняття з контролю, номер справи згідно номенклатурою.

2. Реєстраційний номер звернення зазначається у реєстраційному штампі та складається з початкової літери прізвища заявитика та порядкового номера звернення.

Конверти або вирізки з них зі зворотною адресою зберігаються разом з отриманою кореспонденцією.

У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний номер, а у відповідному полі картки реєстрації звернень громадян зазначається реєстраційний номер попереднього звернення.

На верхньому полі першого аркуша документа праворуч та у реєстраційних картках робиться позначка "ПОВТОРНО" і зазначається все попереднє листування.

3. Відмітка про контроль за зверненням робиться шляхом проставлення на першому аркуші літери "K" чи слова "КОНТРОЛЬ".

IV. Порядок розгляду звернень громадян та підготовка листів-відповідей

1. Звернення від осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", розглядаються особисто начальником Інспекції або особою, яка виконує його обов'язки.

2. Керівники та працівники структурних підрозділів Інспекції при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясовувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути вмотивованими та ґрунтуються на нормах законодавства.

4. Забороняється передавати скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам Інспекції або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

5. У разі, коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

6. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це утискає 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 текст звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, власне ім'я та по батькові (заявності), місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

7. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, строки розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України "Про звернення громадян".

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає начальник Інспекції або особа, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Якщо в черговому зверненні громадянина (поряд з питаннями, що вже розглядалися на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення) звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не вважається повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

8. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на законодавство з викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживалися для перевірки цього звернення.

9. У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох самостійних структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь.

Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку структурним підрозділом, погоджується з іншими виконавцями (у разі зазначення в резолюції декількох виконавців) і передається на підпис начальнику Інспекції або особі, яка виконує його обов'язки.

10. Інспекція розглядає звернення громадян без стягнення за це плати.

V. Строки розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються у строки, передбачені статтею 20 Закону України "Про звернення громадян", 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 строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо начальник Інспекції або особа, яка виконує його обов'язки, встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина строк розгляду може бути скорочено від встановленого Законом.

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

3. Якщо порушені у зверненні питання не належать до компетенції Інспекції, відповідальний за розгляд звернення структурний підрозділ у п'ятиденний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформує громадянина, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4. Відповіді на звернення громадян оформляються державною мовою відповідно до вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної", якщо інше не встановлено законом.

VI. Контроль за розглядом звернень громадян

1. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів Інспекції, визначених відповідальними виконавцями інших посадових осіб, які зобов'язані забезпечити своєчасний та повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

3. У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян працівник Відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю, особи, відповідальні за ведення діловодства у структурних підрозділах Інспекції, оперативно вносять доповнення і зміни, що стосуються документів (резолюції, прізвища власного ім'я та по батькові (за наявності), виконавців, строків виконання, дати зняття з контролю, відмітки про результати розгляду звернень тощо), які відображаються в реєстраційних картках документів.

4. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймається начальником Інспекції або особою, яка виконує його обов'язки.

VII. Формування і зберігання справ

1. Письмові звернення громадян після їх виконання разом з другим примірником листа-відповіді, усіма супровідними документами формуються у справи Відділом організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю.

2. Документи у справах розміщуються у хронологічному порядку. Повторні звернення та додаткові документи з одного питання зберігаються та підшиваються до однієї справи.

3. Звернення громадян для використання їх з довідковою, статистичною метою та врахування у подальшій роботі зберігаються у Відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю.

4. Строк зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами встановлюється відповідно до номенклатури справ Інспекції.

VIII. Особистий прийом громадян

1. Особистий прийом громадян здійснюється начальником Інспекції, першим заступником начальника та заступником начальника Інспекції (далі - керівництво Інспекції) згідно з графіком особистого прийому громадян (далі - особистий прийом) за попереднім записом, який припиняється за п'ять днів до початку особистого прийому.

2. Графік особистого прийому розміщується на офіційному вебсайті та інформаційному стенді у приміщенні Інспекції в доступному для вільного огляду місці.

3. Особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України "Маті-героїня", осіб з інвалідністю внаслідок війни, а також інших громадян, які мають встановлені законодавством пільги, проводиться у першочерговому порядку.

4. Особистий прийом народних депутатів України здійснюється з урахуванням вимог Законів України "Про статус народного депутата України" та "Про комітети Верховної Ради України".

5. Попередній запис на особистий прийом здійснюється Відділу організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю за телефонним номером, розміщеним на офіційному вебсайті та інформаційному стенді у приміщенні Інспекції в доступному для вільного огляду місці.

6. Під час попереднього запису громадянина на особистий прийом з'ясовуються його прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), місце проживання, зміст порушеної питання до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнятє рішення, вивчаються документи, інші матеріали, подані громадянином, з обґрунтуванням причин звернення.

7. Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

8. Громадяни, що з'явилися на особистий прийом або мають право на участь у його проведенні, повинні пред'явити документ, що посвідчує особу підтвердження повноваження на представництво інтересів іншої особи. Відсутність зазначених документів є підставою для відмови в особистому прийомі.

9. Під час проведення особистого прийому можуть бути присутні представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

10. Неповнолітні особи на особистий прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

11. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

12. Керівництво Інспекції під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтоване роз'яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (у разі наявності).

13. Якщо вирішити порушене в усному зверненні громадянина питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

14. Якщо питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Інспекції, особа, що проводить особистий прийом, пояснює громадянинові, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і, по можливості, дає адресу, номер телефону тощо.

15. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань керівництво Інспекції може залучати до їх розгляду працівників відповідних самостійних структурних підрозділів Інспекції або одержувати від них потрібну інформацію.

16. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівництвом Інспекції, проводиться в разі, коли питання, порушене в першому обґрутованому зверненні, не було вирішено по суті.

17. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі обліку проведення особистого прийому громадян.

18. Спілкування під час особистого прийому громадян ведеться з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

IX. Організація роботи "гарячої лінії" Інспекції

1. Порядок роботи "Гарячої лінії" Інспекції затверджується окремим наказом начальника Інспекції і оприлюднюється на офіційному сайті Інспекції.

2. Звернення громадян на "гарячу лінію" реєструються в окремому журналі з використанням системи електронного документообігу "ДОК ПРОФ" шляхом заповнення реєстраційної картки, до якої вносяться: прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності автора, місце проживання, дата надходження, вид звернення, категорія та соціальний стан заявитика, звідки одержано, дата, індекс, форма надходження, тип звернення, ознака повторності, стислий зміст звернення, зміст і дата резолюції, прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) автора резолюції, відповідальний виконавець, строк виконання прийняті рішення, вихідні дата та реєстраційний номер, зміст документа, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

X. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів Інспекції або за їх дорученням інші посадові особи систематично аналізують матеріали розгляду звернень громадян, узагальнюють їх результати для врахування в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які привели до порушення прав громадян.

2. Відділ організаційно-аналітичної діяльності, взаємодії з громадськістю та ЗМІ, документуванню та контролю двічі на рік до 15 липня та до 15 січня готує аналітичні довідки для аналізу інформації за зверненнями громадян (у тому числі проведених особистих прийомів та звернень на "гарячу лінію") та доводить до відома керівництва Інспекції.