

Затверджую

Директор ДП «Олевський лісгосп  
АПК» Сергій ВОВК



## ІНСТРУКЦІЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН ДП «ОЛЕВСЬКИЙ ЛІСГОСП АПК»

### *І. Загальні положення*

1. Цю Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України "Про звернення громадян" (далі - Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 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 N. 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" (далі - Інструкція N. 348), від 24 вересня 2008 року N. 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян".

2. Цією Інструкцією регламентуються порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян в ДП«Олевський лісгосп АПК».

Розгляд звернень здійснюються відповідно до конституційних принципів, що забезпечують реалізацію та гарантування права громадян на звернення до ДП«Олевський лісгосп АПК».

### *3. Терміни у цій Інструкції вживаються у таких значеннях:*

**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;

**звернення** - викладена в письмовій або усній формі пропозиція, заява (клопотання) чи скарга громадянина;

**індивідуальне звернення** - звернення однієї особи, подане особисто або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до вимог законодавства, колективне - двох та більше осіб (групи осіб);

**масові звернення** - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання;

**неодноразові звернення** - звернення особи (групи осіб), що надійшли з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;

**первинні звернення** - звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулася (звернулися);

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася (звернулися) до підприємства, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосуються попередніх звернень або не достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка (які) не вперше звернулася (звернулися), але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними:

повторні звернення - звернення, у яких:

викладаються звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржуються рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляються про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертаються увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладаються звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

**пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також 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;

**скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захисту законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Інші терміни у цій Інструкції вживаються у значеннях, наведених у Законі та інших актах законодавства з питань звернень громадян.

4. Подання (надсилання) звернення громадянином до підприємства передбачає його згоду на оброблення і використання персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

5. Додержання вимог цієї Інструкції є обов'язковим для всіх структурних підрозділів лісгоспу.

## **Обмеження дії Інструкції**

Порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначається Законом та іншими організаційно-розпорядчими документами.

### **II. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень громадян**

1. Звернення до підприємства подаються індивідуально або колективно в усній (записане на особистому прийомі службовою особою або викладене за допомогою засобів телефонного зв'язку чи електронного та письмовій формі.

Письмове звернення може бути надіслане поштою або передане громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку

(електронне звернення).

Електронне звернення надсилається на офіційну електронну пошту підприємства, яка розміщена на офіційному веб-сайті у мережі Інтернет.

2. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому цією Інструкцією, та покладається в центральному апараті на особу, відповідальну за організацію роботи зі зверненнями громадян.

3. Усі звернення, що надійшли до ДП «Олевський лісгосп АПК», приймаються, проходять попередній розгляд, реєструються відповідальною особою в день їх надходження (ті, що надійшли в неробочий час та день, - наступного після нього робочого дня) в журналі реєстрації звернень громадян.

4. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян складається з початкової літери прізвища заявника, порядковий номер звернення, що надійшло, та року реєстрації (наприклад, М-582-20). Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень.

У разі надходження нових звернень надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідному журналі реєстрації зазначаються реєстраційний індекс первинного звернення.

На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і у відповідному журналі реєстрації робиться позначка "ПОВТОРНО" і долучається все до попереднього листування.

Дубльовані звернення обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, М-582-20/1, М-582- 20/2, М-582-20/3).

Реєстраційний індекс та дата реєстрації зазначаються у реєстраційному штампі, що проставляється в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання, та містить найменування органу, що провів реєстрацію. реєстраційний штамп проставляється відповідними технічними засобами.

На вимогу громадянина, який подав письмове звернення, на першому аркуші копії звернення проставляються реєстраційний номер і така копія повертається особі.

Реєстрація письмової відповіді на звернення здійснюється у відповідному журналі реєстрації відповідей на звернення.

реєстраційний номер письмової відповіді на звернення складається з порядкового номера, реєстраційного номера звернення, року реєстрації, та індексу виконавця (наприклад, 25/М-582- 20/9, де 25 - порядковий номер, М-582-20 - реєстраційний номер звернення, 9 - індексу виконавця).

Реєстраційний індекс письмової відповіді може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире або скісною рисою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Перед реєстрацію документів-відповідей відповідальна особа зобов'язана перевірити правильність оформлення документа (склад і розміщення всіх реквізитів); наявність і правильність зазначення адреси та порядок поштового відправлення; наявність на документі відмітки про додатки; наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього; наявність віз на копії вихідного документа, що залишаються у справах; наявність і повноту додатків; відповідність кількості примірників кількості адресатів.

Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до журналу обліку особистого прийому громадян в (далі - Журнал обліку).

Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться з метою визначення: належності документа до звернень громадян; дотримання вимог до звернень громадян, визначених статтею 5 Закону; ознак надходження та виду звернень громадян; суті та стислого змісту звернень громадян.

4. Письмове звернення надсилаються або передаються громадянином до підприємства особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути оформлені згідно з вимогами законодавства. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

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

5. Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома директору або його заступнику, відповідно до розподілу функціональних повноважень, а в територіальних управліннях - керівника територіального управління.

Рішення про визнання звернення анонімним приймається комісією організації, яка затверджується наказом. Комісія приймає рішення про визнання звернення анонімним за поданням відповідальної особи. Не пізніше ніж через десять днів від дня надходження звернення складається акт про визнання звернення анонімним та таким, що не відповідає вимогам Закону (далі - Акт).

Оригінал анонімного звернення разом із Актом підшиваються до справи.

6. Анонімне повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України "Про запобігання корупції" підлягає розгляду, якщо наведена у ньому інформація стосується конкретної особи, містить фактичні дані, які можуть бути перевірені.

Анонімне повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України "Про запобігання корупції" підлягає перевірці у строк не більше п'ятнадцяти днів від дня його отримання. Якщо у вказаний строк перевірити інформацію, що міститься в повідомленні, неможливо, керівник підприємства або його заступник відповідно до розподілу функціональних повноважень продовжують строк розгляду повідомлення до тридцяти днів від дня його отримання.

7. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідальною особою.

8. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

### ***III. Розгляд звернень***

1. Розгляд звернень громадян спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, 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.

2. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають розгляду відповідно до положень цієї Інструкції.

3. Після реєстрації та перевірки наявності попереднього листування звернення передаються відповідальною особою) на розгляд керівника або його заступників відповідно до розподілу функціональних повноважень в день їх надходження або наступного робочого дня у разі надходження документів у неробочий час.

4. Стосовно кожного звернення, зокрема повторного, керівником або його заступниками відповідно до розподілу функціональних повноважень не пізніше ніж у **п'ятиденний** строк має бути прийняте одне з таких рішень:

прийняти до розгляду;

надіслати за належністю до іншого державного органу, якщо питання, порушені у зверненні, не належать до підприємства, про що одразу повідомляється громадянин;

залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у

статті 8 Закону;

повернути звернення заявнику з наданням відповідних

роз'яснень.

5. Розглянуті керівником або його заступниками відповідно до розподілу функціональних повноважень звернення повертаються з відповідною резолюцією до відповідальної особи, яка того самого дня вносить інформацію стосовно виконавця до відповідного реєстраційного журналу і передає звернення на виконання, відповідно до резолюції.

Забороняється направляти скарги громадян на виконання посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

6. Резолюція може містити доручення керівнику структурного підрозділу або головному спеціалісту, який підпорядковується безпосередньо керівникові підприємства, щодо підготовки проекту відповіді на звернення або завдання відповіді на звернення.

7. Структурний підрозділ або головний спеціаліст готує інформацію по суті звернення.

8. Звернення, яке має декілька виконавців, передається виконавцям у порядку визначення їх у резолюції або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу головному виконавцю, визначеному в резолюції першим.

9. Відповідальність за надання відповіді на звернення несуть особи, зазначені у резолюції керівництва, та працівники, яким безпосередньо доручено виконання.

10. Головний виконавець організовує роботу співвиконавців, зокрема визначає строки подання ними пропозицій, порядок погодження і підготовки проекту відповіді.

11. Співвиконавці відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання пропозицій головному виконавцю. У разі несвоєчасного подання пропозицій співвиконавцями головний виконавець інформує про це особу, яка надала доручення (наклала резолюцію на звернення).

12. Перед поданням проекту відповіді на підпис керівнику або особі, яка виконує його обов'язки, працівник, який підготував відповідь, зобов'язаний перевірити правильність складання та оформлення відповіді, посилань на акти законодавства, уточнити цифрові дані, наявність необхідних віз посадових осіб, що погоджують документ відповідно до їх компетенцій, та додатків.

13. Відповідь заявнику надаються на підпис разом з відповідним зверненням, інформацією співвиконавців та попереднім листуванням (за наявності).

14. Відповідь на звернення має бути вмотивованою та ґрунтуватися

15. на нормах чинного законодавства.

16. Відповідь на звернення повинна містити повідомлення про те, що персональні дані, вказані заявником у зверненні (запиті), захищаються та обробляються відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

17. Звернення від осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", беруться під особистий контроль та розглядаються керівником особисто.

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

18. Після підписання відповіді на звернення головний виконавець передав

відповідь разом з усіма документами, що їх стосуються, для реєстрації та відправки відповідальній особі.

19. Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті відповідальній особі для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняються.

20. Схоронність документів і листування щодо звернень громадян під час їх розгляду структурними підрозділами забезпечується керівниками структурних підрозділів.

21. Відповіді про результат розгляду звернень громадян оформлюються відповідно до вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". Рішення та відповіді надаються державною мовою, якщо інше не встановлено законом.

22. Відповіді на звернення громадян надсилаються на фірмовому бланку підприємства.

23. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

скарги на рішення, що оскаржувалися, подані з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається керівником або його заступниками відповідно до розподілу функціональних повноважень на підставі мотивованого висновку виконавця, погодженого його керівником, про що повідомляється заявник.

24. Розгляд звернень, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр", здійснюється відповідно до Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року N. 976.

Звернення, що надходять від державної установи "Урядовий контактний центр", розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

25. Рішення, дій (бездіяльність) посадових осіб підприємства можуть бути оскаржені у випадках, визначених статтею 4 Закону.

#### ***IV. Права громадянина при розгляді заяви чи скарги***

1. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою, має право:
  - особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
  - знайомитися з матеріалами перевірки;
  - подавали додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
  - бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
  - одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
  - висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду

заяви чи скарги;

вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень, тощо відповідно до Конституції України та законів України.

2. 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 обмежує права та 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.

Назначена заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які беруть участь у вирішенні справи.

### ***V. Строки розгляду звернень громадян***

1. Строк розгляду звернень обчислюється з дня надходження та реєстрації на підприємстві до дня направлення заявнику відповіді на його звернення включно. Якщо останній день розгляду звернення припадає на неробочий день, останнім днем строку вважається передуючий після нього робочий день.

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

3. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх реєстрації.

5. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва на підставі пропозицій головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку розгляду звернення заявникові направляється повідомлення про продовження строку розгляду із зазначенням причини.

6. Рішення про продовження строку виконання звернень за пропозицією структурного підрозділу або головного виконавця приймає керівник, про що головний виконавець невідкладно письмово інформує відповідальну особу.

Після отриманої інформації від головного виконавця суб'єкт організації розгляду звернень громадян вносить зміни до графі "Термін виконання" звернення та зазначає інший строк виконання, який встановлено для розгляду звернення керівником.

7. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

8. Звернення, у яких порушуються питання, що не належать до повноважень підприємства, в строк не більше п'яти днів надсилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який



подав звернення.

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

Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції підприємства, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, під час надання відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

9. Звернення, яке не відповідає вимогам, визначеним статтею 5 Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження в порядку, визначеному цією Інструкцією.

10. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно протягом п'яти днів відповідно до статті 7 Закону повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

## ***VI. Контроль за розглядом звернень громадян***

1. На контролі на підприємстві перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Відповідальна особа здійснює контроль за строками розгляду звернень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом, керівниками структурних підрозділів та головними спеціалістами, які підпорядковуються безпосередньо керівнику.

3. Відповідальна особа здійснює контроль за розглядом звернень громадян згідно зі строками виконання, зазначеними у журналі реєстрації звернень громадян, та аналіз звернень громадян, які знаходяться на контролі, за результатами якого:

щомісяця доповідає керівнику про стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання відповідей заявникам), подає у паперовому вигляді перелік звернень у розрізі структурних підрозділів, головних спеціалістів (головних виконавців), які підпорядковуються безпосередньо керівнику, щодо яких установлений строк розгляду минув щотижня готує та направляє до структурних підрозділів та головних спеціалістів (головних виконавців), які підпорядковуються безпосередньо керівнику, в електронному вигляді інформацію (нагадування) про контрольні звернення громадян, строк виконання яких настає, для вжиття відповідних заходів щодо їх розгляду.

4. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те, коли і ким надано відповідь, про що у журналі реєстрації звернень громадян відповідальна особа на основі наданої головними виконавцями інформації вносить інформацію про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, імені, по батькові виконавця, стислого змісту результатів розгляду (задоволено, відмовлено, роз'яснено або переадресовано) та доданням копії листа-відповіді, яка підтверджується результатами розгляду.

5. Звернення, на які надаються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні, та надання письмової відповіді. Рішення про зняття з контролю звернення приймається керівником територіального управління або його заступниками відповідно до розподілу функціональних повноважень, які прийняли рішення щодо встановлення контролю.

6. Контроль за зверненнями громадян, що надходять до підприємства від державної установи "Урядовий контактний центр", здійснює Підрозділ відповідальна особа.

## **VII. Організація особистого прийому громадян**

1. Особистий прийом громадян здійснюється посадовими особами відповідно до внутрішнього службового розпорядку роботи за попереднім записом у дні та години, визначені **Графіком особистого прийому громадян** (далі - Графік).

2. Інформація про порядок особистого прийому громадян і Графік розміщуються на офіційному веб-сайті ДП «Олевський лісгосп АПК» у мережі Інтернет, сторінці АРМА (територіального управління) у соціальних мережах та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

3. Прийом осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", проводиться першочергово.

4. Особистий прийом громадян проводиться у спеціально відведеному та обладнаному приміщенні - Приймальні громадян за адресою: м.Олевськ, вул. Олевської республіки, Житомирська обл. інд.11101. Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівником.

5. Запис громадян на особистий прийом до керівника проводиться у разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому керівником структурного підрозділу.

Особистий прийом керівниками структурних підрозділів проводиться в дні та години відповідно до Графіка.

6. Попередній запис на особистий прийом до керівника здійснюється відповідальною особою не пізніше останнього дня, що передує дню прийому.

Під час попереднього запису на особистий прийом громадянин (його представник) може надати за особистою підписом письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою підприємства, до яких службових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, копії наявних рішень, прийнятих із цих питань, а також інші документи по суті порушуваних питань.

Відповідальною особою може надаватися допомога заявникам з обмеженими фізичними можливостями в оформленні викладу змісту питань, що порушуватимуться перед посадовою особою.

7. Для попереднього запису громадян на особистий прийом до посадових осіб працівник відповідальна особа, яка проводить запис, фіксує прізвище, ім'я, по батькові, адресу проживання, номери контактних телефонів громадянина, який записується на прийом, або відомості щодо інших засобів зв'язку ним.

8. З'ясування інших відомостей про громадянина (його представника),

одержання іншої інформації, яка не стосується змісту порушуваних питань, під час запису на особистий прийом посадовими особами підприємства не допускається.

9. Матеріали, що надходять для запису на особистий прийом, мають містити письмовий виклад змісту питань, засвідчений особистим підписом громадянина (його представника), копії наявних рішень, прийнятих із цих питань (за необхідності), а також інші документи по суті питань, що порушуються (з позначкою "Матеріали для запису на особистий прийом"), та доставляються поштою або кур'єром не пізніше останнього дня, що передує дню особистого прийому.

10. Облік особистого прийому громадян ведеться у Журналах обліку.

11. Відповідальна особа складає список громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівника, та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів відповідно до їх компетенції не пізніше останнього дня, що передує дню особистого прийому.

13. Структурні підрозділи надають службову записку за підписом керівника про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян до відповідальної особи напередодні особистого прийому.

12. Відповідальна особа інформує записаного на особистий прийом громадянина (його представника) про час та місце проведення особистого прийому.

13. Послідовність прийому громадян визначається у день особистого прийому посадовою особою.

14. Для участі в особистому прийомі посадовими особами громадяни зобов'язані надати документи, що засвідчують особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи.

15. У прийомі громадян можуть брати участь представники громадян та особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами, за умови подання відповідних підтвердних документів. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

16. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється в порядку, встановленому законодавством, за потреби - за участю перекладача.

17. За відсутності посадових осіб, які мали проводити особистий прийом громадян, особистий прийом проводить уповноважена ними посадова особа або відповідальна особа, про що повідомляються громадяни, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на здійснення особистого прийому іншою уповноваженою посадовою особою, відповідальною особою громадянин має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону, або записатися на наступний згідно з Графіком особистого прийому відповідної посадової особи.

18. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові надається письмова відповідь.

Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому посадових осіб, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності - посадової особи, яка виконує її обов'язки.

19. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

У разі якщо порушене громадянином питання вирішено на особистому прийомі, відповідальна особа вносить до картки особистого прийому відповідну відмітку.

20. Письмові та усні звернення (пропозицій, заяви і скарги), подані під час особистого прийому керівників самостійних структурних підрозділів, передаються до відповідальної особи для реєстрації.

21. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідальною особою.

22. Облік громадян, яких особисто приймають посадові особи у структурних підрозділах, та контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян здійснюються працівником, на якого покладено обов'язки з ведення діловодства у відповідному структурному підрозділі.

### ***VIII. Узагальнення та аналіз письмових (електронних) і усних звернень***

#### ***громадян***

1. Письмові (електронні) та усні звернення громадян, а також зауваження, які в них містяться, систематично, але не менше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються відповідальною особою з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи.

При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на причини, які призводять до повторних і колективних скарг, а також змушують громадян звертатися до органів державної влади вищого рівня, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись, для вжиття заходів щодо їх усунення.

2. Звіт про стан розгляду звернень подається до відповідальної особи структурними підрозділами за I квартал, I півріччя, 9 місяців та рік до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом.

Аналіз звітів структурних підрозділів та головних спеціалістів, які підпорядковуються безпосередньо керівнику, та узагальнення аналітичного звіту здійснюються відповідальною особою до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом, після чого зазначені звіти подаються керівнику.

3. Організація роботи зі зверненнями громадян та проведення їх особистого прийому перевіряються у структурних підрозділах під час комплексних та цільових перевірок.

4. Під час перевірок всебічно вивчаються організація роботи з питань розгляду усних та письмових звернень громадян та проведення їх особистого прийому, з'ясовуються недоліки й надаються практична допомога щодо їх усунення. Результате перевірок відображаються в актах або довідках. Керівники структурних підрозділів здійснюють безпосередній контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян.

#### ***Х. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян***

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією №.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом.

Документи становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку. Обкладинка справи оформлюється за встановленою формою. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

При формуванні справ перевіряються правильність долучення документів до справи, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Інструкції, підшивати до справи забороняються.

3. Звернення громадян зберігаються для надання довідок і використання їх в інших цілях.

4. Справи та матеріали діловодства за зверненнями громадян зберігаються у відповідальній особі.

5. Відповідальна особа вживає заходів щодо негайного надання матеріалів наведених справ за зверненнями громадян та іншої необхідної інформації виконавцям звернень.

6. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається номенклатурою справ. Встановлюється п'ятирічний строк зберігання звернень громадян та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

7. У деяких випадках постійно діюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення строку зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

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

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

10. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та

документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Правилами організації діловодства та архівного зберігання документів в державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затвердженими наказом Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 року № 1000/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 22 червня 2015 року за № 736/27181.

11. Відповідальна особа складає список громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом громадян до керівника та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів відповідно до їх компетенції не пізніше одного дня, що передує