

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства захисту довкілля
та природних ресурсів

_____ 20__ р. № _____

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян у Міністерстві захисту довкілля та природних ресурсів України

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду та ведення діловодства за зверненнями громадян у Міндовкілля.

2. Розгляд звернень громадян в Міндовкілля є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі, оскарження дій посадових осіб та органів державної влади.

3. Відповідно до статті 4 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) можуть бути оскаржені рішення, дії (бездіяльність) у сфері управлінської діяльності Міндовкілля.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень Міндовкілля передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таким порушенням.

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

6. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

7. Організація діловодства за зверненнями (пропозиціями, зауваженнями, заявами, клопотаннями і скаргами) громадян в Міндовкілля ведеться окремо від

інших видів діловодства у порядку визначеному Інструкцією 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), затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 і покладається на підрозділ (посадових осіб), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено ведення діловодства зі зверненнями громадян (далі – підрозділ із роботи зі зверненнями громадян).

8. Ведення діловодства зі зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється Законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

9. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Звернення громадян, що надходять до Міндовкілля приймаються та реєструються окремо від загального діловодства Міндовкілля в «Системі електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet» (далі - СЕД) в розділі «Письмове звернення громадян», підрозділом із роботи зі зверненнями громадян, яким також здійснюється їх попередній розгляд, ставляться на контроль в СЕД.

Конверти, у яких надійшли звернення громадян, завантажуються разом зі зверненнями громадян в СЕД.

Якщо у поштовому конверті надійшло декілька звернень громадян від одного або кількох заявників, виготовляється ксерокопія конверта, яка додається до кожного звернення.

Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження.

2. Усі звернення громадян, що надходять до Міндовкілля, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами.

3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення від окремої особи (групи осіб), яка (які) вперше звернулась (звернулись) до Міндовкілля.

Повторні - звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина (групи осіб);

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину (групі осіб) не надано;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина (групи осіб);

викладається звернення від того самого громадянина (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Міндовкілля.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до Міндовкілля 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.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом питання.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином або на особистому прийомі або які надійшли на телефонну «гарячу лінію» та записані (zareestrovani) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства (у тому числі під час

особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

5. У зверненні зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, контактні дані та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути написано розбірливо і підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Інформація про електронні поштові адреси на які громадяни можуть направити свої звернення розміщується на офіційному вебсайті Міндовкілля.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Міндовкілля.

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

Розміщена на офіційному вебсайті Міндовкілля електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином прізвища, власного імені, по батькові (за наявності), місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дата подання звернення.

6. Усні звернення громадян подані за допомогою телефонного зв'язку підлягають оформленню як таке, що надійшло на телефонну «гарячу лінію» та записуються посадовою особою.

У разі якщо громадянин застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

7. Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

8. Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому Законом «Про безоплатну правову допомогу».

Звернення, які надійшли до Міндовкілля з метою отримання первинної правової допомоги та визначені таким, що не стосуються надання первинної правової допомоги, розглядаються в порядку, встановленому законодавством.

9. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться підрозділом із роботи зі зверненнями громадян з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті і короткого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень Міндовкілля;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

відповідності адресування, наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності дати та підпису заявника;

строків виконання звернень.

10. За результатами реєстрації кожному зверненню громадянина присвоюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян формується відповідно до Інструкції.

11. Документи, в яких посилаються на Закон, але за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення громадян, отримують реєстраційний індекс відповідно до правил ведення загального діловодства.

12. Реєстраційний індекс та дата реєстрації звернень проставляється шляхом нанесення штрих-коду, який містить найменування органу, що здійснив реєстрацію, в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання.

13. На вимогу особи, яка подала письмове звернення до Міндовкілля на першому аркуші копії (другого примірника) звернення наноситься штрих-код. Така копія повертається громадянинуві.

14. Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

15. Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції») та доводяться до відома керівників самостійних структурних підрозділів.

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.

Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень засобами СЕД. Оригінал або копія анонімного звернення зберігається в підрозділі із роботи зі зверненнями громадян.

16. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівником Міндовкілля на підставі відповідної доповідної записки про що повідомляється особі, яка подала звернення.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян підлягають розгляду керівництвом Міндовкілля відповідно до розподілу функціональних повноважень.

2. Звернення жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни, а також інших громадян, які мають встановлені законодавством пільги, здійснюється у першочерговому порядку.

3. Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України «Про статус народного депутата України» або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», розглядається Міндовкілля відповідно до Закону.

4. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Міндовкілля відповідно до резолюції спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку та 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.

За своєчасність, надання достовірної та повної інформації несе керівник самостійного структурного підрозділу та головний виконавець, який готував відповідь.

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

6. Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до повноважень Міндовкілля, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права й 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 підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

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

8. Відповідь за результатами розгляду заяв в обов'язковому порядку надається заявнику тим органом, який його отримав для розгляду і до

компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки .

9. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10. Відповіді на звернення громадян надаються державною мовою відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

11. Відповідь громадянину надається із застосуванням кваліфікованого електронного цифрового підпису, електронної печатки та електронної позначки часу. У разі, коли заявник визначив отримання відповіді шляхом надсилання поштою, створюється паперова фотокопія електронного документа, яка засвідчується печаткою Міндовкілля та надсилається за вказаною адресою.

IV. Строки розгляду звернень громадян

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

2. Звернення громадян 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, за рішенням керівництва Міндовкілля встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5. На обґрунтовану письмову вимогу термін розгляду звернення може бути скорочено.

6. Про продовження строку виконання звернень головний виконавець невідкладно інформує підрозділ із роботи зі зверненнями громадян, який на підставі відповідного рішення керівництва Міндовкілля вносить зміни до реєстраційно-контрольної картки звернення та СЕД.

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів з дня надходження до Міндовкілля.

V. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ:

1) розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, тематичним або алфавітним принципом;

2) контроль за правильністю оформлення, спрямуванням документів до справ, покладається на підрозділ із роботи зі зверненнями громадян;

3) після закінчення календарного року підрозділ із роботи зі зверненнями громадян із самостійних груп матеріалів формує справи відповідно до загальної інструкції з діловодства.

2. Зберігання звернень громадян та матеріалів щодо їх розгляду:

1) забезпеченням зберігання матеріалів звернень громадян, їх комплектністю покладається на архівну службу;

2) строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884;

3) після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення, затвердженим керівником такого структурного підрозділу Міндовкілля звернення громадян (заяв) та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню;

4) для збереження справ та реєстраційно-контрольних карток архівна служба забезпечується приміщенням для зберігання документів.

3. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

VI. Аналіз та узагальнення інформації щодо стану роботи зі зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів апарату Міндовкілля або за їх дорученням інші посадові особи з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органу зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, з метою подальшого кваліфікованого, об'єктивного, всебічного та своєчасного розгляду звернень громадян для забезпечення задоволення їх законних вимог та запобігання випадків повторних звернень.

2. Інформація за результатами аналізу звернень громадян здійснюється підрозділом із роботи зі зверненнями громадян щокварталу до п'ятнадцятого числа місяця, наступного за звітним періодом.

**Начальник Управління
документообігу та звернень
громадян**



Андрій МАХНАКОВ