ЗАТВЕРДЖЕНО:

Директор

ДП «Малинський лісгосп АПК» В.М.Антонюк

03.03.2017 р.

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян в ДП «Малинський лісгосп АПК»

Дана Інструкція складена відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян"

1 Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян

1.1Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в ДП «Малинський лісгосп АПК ведеться окремо від інших видів діловодства. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе керівник організації.

1.2 Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли реєструються у день їх надходження в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян (додаток №2), або за допомогоюелектронно-обчислювальної техніки. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг и такою ж кількістю громадян на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, підлягають централізованій реєстрації в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян (додаток № 1), або на реєсраційно-контрольних картках придатних для оброблення персональними комп'ютерами.

Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюється з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення, прізвище, ім'я та по батькові, категорія (соціальний стан) заявника, звідки одержане звернення, дата, індекс, контроль, порушені питання-короткий зміст, індекси, зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавкць, термін виконання, дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає: прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання-короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.Склад зазначених елементів може бути доповнений (розписка виконавця в одержані документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначитись організацією.

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додатки №3,4).

1.3 Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток №5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401.

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

1.4 У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

1.5 У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

1.6 У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у журналі реєстрації та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

1.7Посадові особи, які ведуть щороку до 15 січня готують для керівника матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

1.8 Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу апарату, який веде діловодство за пропозиціями, скаргами, заявами, для централізованого формування справи, банку даних тощо. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток №7). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

1.9 Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівника або особу, яка виконує його обов'язки та інших посадових осіб, відповідно до їх функціональних обов'язків.

1.10 Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається номенклатурою справ. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за зверненнями громадян підлягають знищенню у порядку, встановленому Державним комітетом архівів України. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів пов'язаних з їх розглядом і вирішенням. У випадках, викликаних специфікою діяльності підприємства, постійно діюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання найцінніших пропозицій громадян.

2 Порядок розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян.

2.1 Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

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

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.

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

2.2 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушенного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення можебути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до підприємства особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформленів ідповідно до чинного законодавства.

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

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження .

2.3 Громадяни мають право звертатися до підприємства українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Рішення щодозвернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства.

Громадянин, який звернувся до підприємства із заявою чи скаргою має право:

- особисто викласти аргументи особі, яка перевіряла заяву чи скаргу та брала участь у перевірці поданої заяви чи скарги;
- ознайомитись із матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформлювати це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- висловлювати усно чи письмово вимоги щодо дотримання таємниці розгляду заяви, скарги.

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

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

У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Звернення громадян, що надійшли до підприємства і прийняті до розгляду, направляються до виконання згідно з резолюцією директора підприємства або особи, на яку покладено виконання його обов'язків.

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

Не розглядаються й повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті скарги, які подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає ректор директор підприємства, або особа, на яку покладено виконання його обов'язків, про що повідомляється заявникові.

2.6 Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Термін розгляду звернень громадян обчислюється з дня реєстрації звернення. Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово. Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до підприємства за належністю з Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, місцевих органів виконавчої влади та самоврядування встановлюється посадовими і службовими особами цих органів або обчислюється з дати реєстрації документа на підприємстві. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 днів.**

Зверненнягромадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.