



ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНА ЕКОЛОГІЧНА ІНСПЕКЦІЯ У ЧЕРНІГІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

_____ 2025 р.

Чернігів

№ _____

**Про роботу зі зверненнями громадян
Державної екологічної інспекції
у Чернігівській 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), Положення про Державну екологічну інспекцію у Чернігівській області, затвердженого наказом Державної екологічної інспекції України від 01.03.2023 року № 45 (зі змінами, затвердженими наказом Державної екологічної інспекції України від 29.11.2024 № 157),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію «Про роботу зі зверненнями громадян та проведення особистого прийому громадян в Державній екологічній інспекції у Чернігівській області» (далі - Інструкція).
2. Покласти обов'язки з організації та ведення діловодства за зверненнями громадян в Державній екологічній інспекції у Чернігівській області на начальника відділу організаційно-аналітичної діяльності, документування, взаємодії з громадськістю та ЗМІ.
3. Установити, що керівники структурних підрозділів несуть персональну відповідальність за додержання вимог Інструкції у підпорядкованих їм підрозділах.
4. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Начальник

Сергій ЖУК

ДЕІ у Чернігівській області
основна діяльність

№18 від 17.01.2025



АСУД "ДОК ПРОФ 3"
ДЕІ у Чернігівській області
№18 від 17.01.2025
Підписання КЕП Жук Сергій
Володимирович



ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наказ Державної екологічної
інспекції у Чернігівській області
від 17.01.2025 № _____

ІНСТРУКЦІЯ
про роботу зі зверненнями громадян та проведення особистого прийому
громадян в Державній екологічній інспекції у Чернігівській області
(далі — Інспекція)

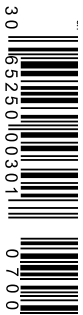
I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Державній екологічній інспекції у Чернігівській області.
2. У Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян» (далі - Закон).
3. Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.
4. Діловодство за зверненнями громадян Державної екологічної інспекції у Чернігівській області ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організаційно-аналітичної діяльності, документування, взаємодії з громадськістю та ЗМІ.
5. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається відповідними нормативно-правовими актами.

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

1. Усі звернення, незалежно від способу їх надходження до Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється відділом організаційно-аналітичної діяльності, документування, взаємодії з громадськістю та ЗМІ у день їх надходження або перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні, святкові чи неробочі дні з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до звернень громадян, визначених статтею 5 Закону;
- ознак надходження та виду звернень громадян;
- суті та стислого змісту звернень громадян;
- належності порушених питань до компетенції Державної екологічної інспекції у Чернігівській області та попереднього визначення підрозділу, до компетенції якого належать порушені у зверненні питання;



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

- звернень, що відповідно до статей 14, 15, 16 Закону мають розглядатися особисто начальником Державної екологічної інспекції у Чернігівській області.

2. Усі звернення громадян, що надходять до Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону та Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) чи скарги. Якщо викладені питання неможливо ідентифікувати як пропозицію (зауваження), заяву (клопотання) чи скаргу, вони не належать до звернень громадян.

3. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне).

4. Державна екологічна інспекція у Чернігівській області отримує усні - викладені на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (через визначену Державною екологічною інспекцією у Чернігівській області телефонну «гарячу лінію»), письмові - надіслані поштою, електронні звернення, надіслані електронною поштою (на визначену електронну поштову адресу) та через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі - СЕДО), електронний сервіс «ЕкоЗагроза» чи будь-яким іншим способом за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

Письмове звернення громадянин може також передати до Державної екологічної інспекції у Чернігівській області особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

5. У зверненні має бути зазначено прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги щодо порушення природоохоронного законодавства. Письмове звернення повинно бути 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 електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, не пізніш як через десять днів від дня його надходження повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями, за умови наявності поштової чи електронної адреси.

6. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Державної екологічної інспекції у Чернігівській області. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, датою подання до реєстрації електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.



7. Не підлягають розгляду та вирішенню:

- неодноразові звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, стаття 8 Закону;
- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими неможливо встановити авторство (анонімні звернення), стаття 8 Закону;
- скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає начальник Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

8. Реєстрація звернень громадян, встановлення строків виконання здійснюються за датою надходження звернення.

9. Під час реєстрації паперового звернення в системі електронного документообігу (далі - СЕДО) створюється електронна копія оригіналу паперового документа (отримана шляхом сканування паперового документа). Супровідний лист, у разі наявності, сканується разом із зверненням.

Конверти, у яких надіслано громадянами письмові звернення, скануються разом з такими зверненнями. Конверти (вирізки з них), а також адресні ярлики рекомендованих листів зберігаються і додаються до документів. Якщо у одному поштовому конверті надійшло декілька звернень від одного або кількох громадян, сканована копія конверта додається до кожного звернення.

У разі, якщо з одним супровідним листом надійшло декілька звернень від одного або кількох громадян, сканована копія супровідного листа додається до кожного звернення.

10. Реєстрація звернень громадян у Державній екологічній інспекції у Чернігівській області здійснюється в СЕДО. В процесі автоматизованої реєстрації формується реєстр реєстраційних даних, що забезпечує користувачів СЕДО інформацією про всі документи щодо розгляду звернень і їх місцезнаходження.

11. Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕДО кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

12. Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини, що розділяються знаком дефісу:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу містить позначку «КО».

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

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, стаття 8 Закону.



13. На вимогу громадянина, який подав звернення до Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, на першому аркуші копії звернення проставляється відмітка з датою надходження та вхідним реєстраційним індексом. Така копія повертається громадянину.

14. Звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, надіслані державними органами вищого рівня або іншими установами, організаціями, підприємствами, засобами масової інформації за належністю питань для їх вирішення по суті до Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, якщо Державна екологічна інспекція у Чернігівській області вже отримала звернення ідентичного змісту, визначаються як дублетні та обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

15. У разі надходження повторних та неодноразових звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідному полі СЕДО зазначається реєстраційний індекс першого.

У відповідному полі СЕДО робиться позначка «Повторно» чи «Неодноразово» і до звернення підбирається попереднє листування.

Повторними вважаються звернення, якщо не вирішено по суті або вирішено не в повному обсязі питання, яке було порушене у першому зверненні.

Під неодноразовим зверненням слід розуміти звернення громадянина, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або/чи надана обґрунтована відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

16. Реєстраційний індекс звернення використовується при реєстрації всіх вхідних та вихідних документів за зверненнями громадян як складова частина при формуванні індексів всіх документів, які в подальшому складають справу за кожним зверненням.

17. За результатами попереднього розгляду звернень громадян та введення в СЕДО реєстраційних даних готується проект резолюції, в якій, зокрема, визначається головний виконавець, відповідальний за організацію розгляду звернення, у разі необхідності - співвиконавці, а також строк розгляду, після чого реєстрація звернення завершується.

18. Після реєстрації СЕДО автоматично проставляється на зверненнях реєстраційний індекс та дата реєстрації.

19. У разі реєстрації паперового документа СЕДО проставляється реєстраційний індекс та дата в нижньому полі першого аркуша його електронної копії, крім того, ідентичний реєстраційний індекс та дата вручну зазначається у реєстраційному штампі в нижньому полі першого аркуша паперового документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивання.



20. Усі звернення громадян після реєстрації відразу автоматично відправляються СЕДО на розгляд, для подальшого їх розгляду та накладання електронної резолюції, начальнику Державної екологічної інспекції у Чернігівській області та зазначеним у резолюції виконавцям.

На електронну резолюцію посадової особи накладається кваліфікований електронний підпис цієї самої посадової особи.

III. Розгляд письмових звернень громадян

1. Розгляд письмових звернень громадян здійснюють начальник Державної екологічної інспекції у Чернігівській області або особа Державної екологічної інспекції у Чернігівській області відповідно до розподілу функцій.

2. Посадові особи Державної екологічної інспекції у Чернігівській області під час розгляду звернень громадян зобов'язані ретельно опрацьовувати, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги і надавати вичерпну та обґрунтовану відповідь в письмовій формі з метою об'єктивного вирішення по суті порушених авторами звернень питань, надання відповідних роз'яснень або відмови у їх задоволенні із посиланням на законодавство та порядок оскарження

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

3. Опрацювання звернень громадян здійснюється уповноваженим підрозділом згідно з резолюцією до розподілу функцій або уповноваженої особи. Опрацювання звернень громадян спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скажитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

4. Після накладення СЕД автоматично повідомляє керівників структурних підрозділів, визначених відповідальними за опрацювання звернення громадянина, про те, що вони є виконавцями, а також про терміни виконання. Керівники структурних підрозділів призначають виконавців відповідно до їх компетенції, яких СЕД повідомляє про те, що їх додано до виконавців, а також про терміни виконання.

5. Виконавці опрацьовують звернення громадян в електронному вигляді в СЕД згідно з резолюціями.

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

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 ущемляє 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 тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.



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

8. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

9. Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

10. У разі якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується в СЕДО відповідальним за його підготовку працівником та після погодження керівниками структурних підрозділів-виконавців передається на підпис начальнику Державної екологічної інспекції у Чернігівській області або посадовій особі відповідно до розподілу функцій або уповноваженій особі.

11. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

12. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено для надсилання відповіді.

13. Листи-відповіді на звернення громадян готуються, погоджуються (візуються) в СЕДО та оформлюються на бланку для листування з громадянами. Інші вихідні документи за зверненнями громадян (запити до операторів, провайдерів телекомунікацій, а також листи до органів влади, установ та організацій) готуються, погоджуються (візуються) в СЕДО та оформлюються на загальному бланку для створення документів. Внутрішні документи за зверненнями громадян готуються, погоджуються (візуються) в СЕДО та оформлюються на бланку для внутрішніх документів засобами СЕДО. Документи за зверненнями громадян готуються з дотриманням загальних правил оформлення документів.

14. Реєстраційний індекс вхідних документів за зверненнями громадян складається з порядкового номеру документу у групі вхідних документів в межах одного календарного року за зверненнями громадян, та реєстраційного індексу пов'язаного з ним звернення через дріб.

15. Реєстраційні індекси вхідних та внутрішніх документів за зверненнями громадян формуються з наступних складових:

- індексу посадової особи, яка підписала документ, дріб;
- індексу підрозділу, що підготував проект документу, дефіс;
- порядкового номеру у групі вхідних документів в межах одного календарного року чи внутрішніх документів за зверненнями громадян в межах одного календарного року, відповідно, дріб;



- реєстраційного індексу вхідного звернення, якого стосується вихідний документ.

16. Всі вхідні, вихідні та внутрішні документи за зверненнями громадян групуються СЕДО за відповідним реєстраційним індексом вхідного звернення.

17. У разі коли документ належить до адресованих громадянам листів - відповідей на звернення громадян, працівник уповноваженого підрозділу виготовляє паперовий примірник електронного документа та відповідно до реквізитів підписувача подає його на підпис начальнику Державної екологічної інспекції у Чернігівській області або посадовій особі відповідно до розподілу функцій або відповідній уповноваженій особі. При цьому на паперовий примірник автоматично проставляється номер та дата реєстрації, які було присвоєно електронному примірнику документу в СЕДО.

18. Відправка поштою всіх паперових вихідних документів за зверненнями громадян здійснюється централізовано. Відправка електронних вихідних документів за зверненнями громадян здійснюється уповноваженим підрозділом.

IV. Строки 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 розглядаються і вирішуються у строк 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.

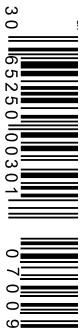
Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий об'єм інформації, що виконати в місячний строк неможливо, строк розгляду звернень громадян може бути продовжено відповідно до статті 20 Закону.

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

3. Якщо порушені у зверненні питання не належить до компетенції Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, 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, 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 вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито заходів для їх вирішення і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.



V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі у Державній екологічній інспекції у Чернігівській області перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Безпосередній контроль за виконанням звернень у підрозділах здійснюють їх керівники та виконавці.

3. Звернення громадян, що надходять на розгляд Державної екологічної інспекції у Чернігівській області, в СЕДО ставляться на контроль із встановленням контрольних термінів.

4. Терміни розгляду звернень встановлюються зменшеними на 1 робочий день від контрольного терміну, визначеного законодавством, з можливістю подальшого продовження відповідно до законодавства.

5. Контроль розгляду невиконаних звернень, термін виконання яких припадає на наступний робочий день, здійснюється уповноваженим підрозділом шляхом щоденного моніторингу стану розгляду звернень Державної екологічної інспекції у Чернігівській області за допомогою СЕДО. Моніторинг виконання звернень проводиться згідно зі строками виконання, зазначеними у резолюції Державної екологічної інспекції у Чернігівській області або уповноваженої особи до цього звернення.

6. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються.

7. Звернення громадян знімаються з контролю тільки після надання відповіді на порушені у зверненнях питання та/або вжиття відповідних заходів щодо його вирішення.

VI. Організація та облік особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян здійснюється відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державній екологічній інспекції у Чернігівській області.

2. Усні звернення громадян на особистому прийомі реєструються в журналі обліку особистого прийому громадян.

3. У разі надання за бажанням громадянина письмової відповіді на усне звернення, що було подано на особистому прийомі і не потребувало оформлення у письмовій формі, реєстраційний індекс вхідного звернення (як складова реєстраційного індексу вихідного документу) вказується за журналом реєстрації особистого прийому (початкова буква прізвища заявника (велика), малі літери «оп» та через дефіс порядковий номер звернення у журналі особистого прийому громадян в межах одного календарного року).

4. Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, а відповідне письмове звернення громадянином не подано, то звернення оформлюється у письмовому вигляді за формою згідно



з реєструється в СЕДО і розглядається в тому самому порядку, що й письмові звернення.

5. Письмові звернення громадян, що були подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в СЕДО, та опрацьовуються в загальному для письмових звернень порядку з наданням письмової відповіді.

VII. Організація телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції у Чернігівській області та облік усних звернень поданих за допомогою засобів телефонного зв'язку в письмовому вигляді

1. Робота телефонної «гарячої лінії» Державної екологічної інспекції у Чернігівській області забезпечено: понеділок-четвер – з 08 год 00 хв до 17 год 00 хв, п'ятниця - з 08 год 00 хв до 15 год 45 хв, відповідно Правил внутрішнього розпорядку Державної екологічної інспекції у Чернігівській області.

2. За телефоном «гарячої лінії» на усне звернення громадянина під час розмови надається необхідна інформація в межах повноважень Державної екологічної інспекції у Чернігівській області.

3. За бажанням громадянина усне звернення на телефонну «гарячу лінію» Державної екологічної інспекції у Чернігівській області оформлюється працівником уповноваженого підрозділу в письмовому вигляді за визначеною формою.

4. Оформленні в письмовому вигляді усні звернення на телефонну «гарячу лінію» Державної екологічної інспекції у Чернігівській області реєструються в СЕДО та опрацьовуються в загальному для письмових звернень порядку з наданням письмової відповіді.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюється у СЕДО для подальшого їх передавання до електронного архіву.

2. У разі надходження в паперовій формі звернень громадян та інших документів щодо їх розгляду та вирішення, за їх наявності, всі ці документи формуються у справу за реєстраційним індексом звернення у хронологічному порядку.

Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням. Обкладинка групи паперових документів у справі оформлюється шляхом роздрукування сформованої при реєстрації звернення в СЕДО реєстраційно-контрольної картки.

3. Справи за зверненнями громадян зберігаються у Державній екологічній інспекції у Чернігівській області протягом часу, визначеного номенклатурою справ Інспекції.



ІХ. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

Відділ організаційно-аналітичної діяльності, документування, взаємодії з громадськістю та ЗМІ аналізує матеріали розгляду звернень громадян, узагальнює їх результати, враховує в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження, з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

