ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Деснянського БУВР
від 01.10.2020 № 111

ПОРЯДОК
розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Деснянському басейновому управлінні водних ресурсів

І. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України та на підставі Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Положення про Деснянське басейнове управління водних ресурсів, затвердженого наказом Державного агентства водних ресурсів України від 30.03.2020 № 289, 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (далі - Інструкція).

1.2. Цей Порядок визначає процедуру розгляду в Деснянському басейновому управлінні водних ресурсів (далі – Деснянське БУВР) звернень громадян, а також організацію особистого прийому громадян, крім порядку розгляду звернень з питань надання первинної правової допомоги, запитів на інформацію, а також звернень правоохоронних органів.

1.3. Терміни, що вживаються в цьому Порядку, мають такі значення:

бездіяльність - певна форма поведінки особи, яка полягає у невиконанні нею дій, які вона повинна була і могла вчинити відповідно до покладених на неї посадових обов'язків згідно із законодавством України;

безпідставна передача розгляду звернення - передача розгляду звернення іншим органам, якщо вирішення порушених у ньому питань належить винятково до компетенції Деснянського БУВР;

дія – здійснення посадовою особою своїх обов'язків у межах наданих законодавством повноважень чи всупереч їм;

дублетне звернення - письмові звернення одного і того самого громадянина (громадян) з одного і того самого питання, надіслані різним адресатам та направлені ними за належністю на розгляд до Деснянського БУВР;

повторне звернення - звернення, що надійшло до Деснянського БУВР від однієї і тієї самої особи з одного і того самого питання, якщо на перше звернення було надано відповідь по суті.

Інші терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених у Законі.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі та записаним (зареєстрованим) посадовою особою) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, інших засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

1.5. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Деснянського БУВР.

1.6. Анонімними зверненнями громадян вважаються:

усні звернення громадян, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону;

письмові звернення громадян без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство.

1.7. Анонімні звернення громадян розгляду не підлягають.

1.8. Звернення має містити: прізвище, ім'я та по батькові громадянина; місце проживання громадянина; суть порушеного питання (зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги). Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні громадян мають бути зазначені електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інформація про інші способи зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

II. Облік та попередній розгляд звернень

2.1. Діловодство за зверненнями громадян в Деснянському БУВР ведеться окремо від інших видів діловодства відповідним структурним підрозділом або покладається на спеціально призначену для цього посадову особу.

2.2. Усі звернення громадян, що надійшли до Деснянського БУВР або подані на особистому прийомі, мають прийматися, попередньо розглядатися й централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочі день та час, - наступного після нього робочого дня в порядку, визначеному Інструкцією.

2.3. Забороняється надсилати звернення громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.4. Звернення, оформлене без дотримання установлених статтею 5 Закону вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків,

передбачених частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення залишається у Деснянського БУВР.

2.5. Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі, якщо:

1) звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення посадовою особою Деснянського БУВР. Таке звернення у термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями;

2) у письмовому зверненні не зазначено місце проживання, воно не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення визнається анонімним;

3) повторне звернення надійшло до одного й того самого органу від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

4) скарги подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону, та якщо звернення подаються особами, визнаними судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Деснянського БУВР, а у разі його відсутності – особа, на яку покладено виконання обов’язків керівника, про що повідомляється особа, яка подала звернення.

2.6. Якщо питання, порушені в отриманому зверненні громадянина, не належать до компетенції Деснянського БУВР, таке звернення у термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник з роз'ясненням підстави для передачі звернення. Копія такого звернення залишається у Деснянського БУВР.

2.7. Якщо у зверненні разом з питаннями, що належать до компетенції Деснянського БУВР, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

III. Розгляд звернень

3.1. Посадові особи Деснянського БУВР під час розгляду звернень зобов'язані уважно розглянути їх по суті, можуть у разі потреби вимагати у виконавців необхідні матеріали з питань, зазначених у зверненні, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, отримувати від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності, інших юридичних осіб та їх посадових осіб, фізичних осіб - підприємців інформацію, документи і матеріали, необхідні для розгляду звернення, вживати в межах своїх повноважень інших заходів для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань, приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

3.2. Громадянин має право ознайомитися з матеріалами перевірки щодо питань, порушених у його зверненні, якщо це не суперечить вимогам законодавства, та користуватись іншими правами, визначеними статтею 18 Закону.

Рішення про ознайомлення з матеріалами перевірки приймає керівник Деснянського БУВР або його заступники.

Посадова особа Деснянського БУВР, що ознайомила заявника з матеріалами перевірки, складає та долучає до матеріалів справи довідку про те, з якими матеріалами та коли вона ознайомила заявника. У разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді звернення посадовою особою Деснянського БУВР про це складається відповідний мотивований документ.

3.3. Термін розгляду звернення обчислюється з дня, наступного за днем його надходження та реєстрації в Деснянському БУВР. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження з урахуванням вихідних, святкових та неробочих днів, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то керівник Деснянського БУВР або його заступник установлюють термін, потрібний для його розгляду, про що повідомляється особа, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3.4. Керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належить порушене у зверненні питання або яких визначено відповідальними за розгляд звернення резолюцією керівництва, здійснюють подальший розгляд цього звернення і визначають виконавців кожного звернення безпосередньо у підпорядкованому структурному підрозділі та організовують їх роботу.

За своєчасний, якісний і повний розгляд звернень та виконання рішень, які приймаються за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, відповідальними є визначені у дорученні керівництва керівники структурних підрозділів та безпосередньо виконавці.

Звернення громадян виконання яких доручено декільком виконавцям, передаються особі, визначеній у резолюції першою (далі – головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов’язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

Проект відповіді на звернення громадян в обов’язковому порядку погоджується з службою правового забезпечення Деснянського БУВР.

3.5. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, вжито необхідних заходів щодо його виконання та повідомлено заявника про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

3.6. Рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на акти законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому перелічуються, у разі вжиття, заходи, які було вжито Деснянським БУВР для розгляду цього звернення.

3.7. Рішення, які приймаються за зверненнями, мають бути мотивованими, обґрунтованими відповідно до норм законодавства та доведеними до відома заявника.

3.8. Звернення, зареєстровані як дублетні, долучаються до матеріалів попереднього звернення. Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, то не пізніше 10-денного строку відповідь на нього надсилається зі стислим викладенням суті прийнятого рішення і посиланням на дату та вихідний номер надісланої раніше відповіді.

IV. Розгляд скарг на дії (бездіяльність) посадових осіб Деснянського БУВР

4.1. Рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб Деснянського БУВР можуть бути оскаржені в судовому або адміністративному порядку. Скарги на рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб Деснянського БУВР вирішуються керівником Деснянського БУВР. Скарги на рішення, дії (бездіяльність) керівника Деснянського БУВР розглядаються та вирішуються Головою Державного агентства водних ресурсів України.

4.2. Керівник Деснянського БУВР під час розгляду скарги на рішення, дії (бездіяльність) посадових осіб, які можуть бути оскаржені, перевіряє законність і обґрунтованість оскаржуваних рішень, дій (бездіяльності) і приймає одне з таких рішень:

1) залишення рішення без змін, а скарги - без задоволення;

2) скасування рішення з одночасним винесенням нового рішення або без нього та притягнення винних осіб до відповідальності;

3) внесення до рішення змін у частині, що не відповідає законодавству, або уточнення рішення;

4) припинення незаконної дії (бездіяльності) посадових осіб Деснянського БУВР, проведення службового розслідування і притягнення винних осіб до відповідальності.

4.3. У відповіді на скаргу щодо рішення Деснянського БУВР, дій чи бездіяльності його посадових осіб зазначаються:

порядок розгляду скарги Деснянським БУВР (чи проводилися службове розслідування, повторна або додаткова перевірка; одержувалися пояснення від

осіб, дії чи бездіяльність яких оскаржуються; чи брав участь і яку саме в розгляді скарги заявник тощо);

відповіді на всі запитання, порушені у скарзі;

рішення, які прийнято за результатами розгляду скарги (кого і коли інформовано, куди передано матеріали службового розслідування; чи накладалися дисциплінарні стягнення, ким і стосовно кого тощо).

4.4. Скарга на рішення, що оскаржувалося, може бути подана до Деснянського БУВР або Державного агентства водних ресурсів України протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

4.5. У разі відкликання (прохання припинити розгляд) скарги за письмовою заявою особи, яка її подала, Деснянське БУВР припиняє її розгляд з повідомленням про це заявника.

V. Надіслання відповідей на звернення

5.1. Відповіді на звернення надсилаються на бланках Деснянського БУВР за підписом керівника або осіб, яким право ставити підпис надано начальником управління.

5.2. У разі відмови в задоволенні звернення відповідь має бути мотивованою і зрозумілою, вона доводиться до відома громадянина в письмовій формі з роз'ясненням права на її оскарження.

5.3. Відповіді на звернення громадян, що надійшли від Президента України, Голови Верховної Ради України, першого заступника та заступника Голови Верховної Ради України, народних депутатів України, Глави Адміністрації Президента, Прем'єр-міністра України та Першого віце-прем'єр-міністра України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, Секретаря Ради національної безпеки та оборони України, Голови Конституційного Суду України, Голови Верховного Суду України, Голови Вищої ради юстиції України, Голови Центральної виборчої комісії України, Генерального прокурора України, Голови Служби безпеки України, Міністра Кабінету Міністрів України, керівників міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, державних установ іноземних країн і міжнародних організацій (їх представництв), звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, скарги на дії службових осіб Деснянського БУВР, що взяті на особливий контроль, надсилаються за підписом керівника Деснянського БУВР або особи, яка виконує його обов'язки.

VI. Організація особистого прийому громадян у Деснянському БУВР

6.1. Керівник Деснянського БУВР та його заступники проводять особистий прийом громадян у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (додаток 1).

6.2. Дні та години особистого прийому громадян установлює керівник Деснянського БУВР. Графік особистого прийому громадян розміщується у приміщенні Деснянського БУВР в доступному для вільного огляду місці.

Особистий прийом громадян проводиться у спеціально визначених приміщеннях або в службових кабінетах керівника Деснянського БУВР та його заступників у встановлені графіком дні.

6.3. Усі звернення, отримані на особистому прийомі, реєструються. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення відвідувач повідомляється письмово або усно за його бажанням.

6.4. За бажанням відвідувачів може здійснюватися попередній запис на особистий прийом.

6.5. Керівник Деснянського БУВР особисто розглядає звернення й першочергово приймає Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та інших громадян, які мають встановлені законодавством пільги.

6.6. Особлива увага приділяється розв'язанню проблем, порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, а також громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

6.7. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не уповноважені представляти заявника, не перебувають у родинних стосунках із заявником, забороняється перебувати у приміщенні, де проводиться прийом заявника.

Керівник Деснянського БУВР та його заступники, що здійснюють особистий прийом громадян, мають право перевіряти у заявника документи, які посвідчують його особу, у представника заявника - документи, які підтверджують його повноваження.

6.8. Керівник Деснянського БУВР та його заступники, які здійснюють особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення порушених відвідувачем питань можуть залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Деснянського БУВР або отримати від них необхідну інформацію.

6.9. Особистий прийом проводиться від імені Деснянського БУВР. Прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та

по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з цього питання відвідувач уже звертався до Деснянського БУВР, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали.

6.10. Питання, з якими звертаються відвідувачі, якщо це можливо, вирішуються під час прийому. Особа, яка веде особистий прийом, керується законодавством і в межах своєї компетенції має право прийняти одне із таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу, що міститься у зверненні, й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши відвідувача про мотиви відмови, порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

3) прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості вирішення питань під час особистого прийому, а також порядок і строк розгляду його звернення;

4) якщо вирішення питання, з яким звернувся відвідувач, не належить до компетенції Деснянського БУВР, особа, яка веде особистий прийом, має пояснити, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, організації чи установи йому належить звернутися, і якщо це можливо, допомогти в цьому (повідомити адресу, номер телефону тощо).

6.11. Керівництво Деснянського БУВР зобов'язане забезпечити особистий прийом громадян відповідно до встановлених правил внутрішнього службового розпорядку та графіка прийому громадян Деснянського БУВР.

6.12. Дані про особу, яка звернулася до Деснянського БУВР, а також стислий зміст питань, з якими вона звернулася, і результати їх розгляду записуються у журналах особистого прийому, який ведеться за формою, встановленою Інструкцією.

VII. Відповідальність за порушення законодавства щодо розгляду звернень

7.1. Посадові особи, винні у порушенні Закону України «Про звернення громадян», несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

7.2. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

VIII. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян

8.1. Звернення громадян мають систематично, але не рідше одного разу на квартал, узагальнюватися й аналізуватися в Деснянському БУВР з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення законодавства з цих питань, вивчення громадської думки та вдосконалення роботи.

8.2. Особливу увагу слід приділити усуненню причин, які спричиняють повторні й колективні звернення громадян та змушують їх звертатися до Верховної Ради України, народних депутатів України, Президента України, Кабінету Міністрів України, Уповноваженого з прав людини Верховної Ради України та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і мають розглядатися в Деснянському БУВР.

8.3. Інформація про роботу Деснянського БУВР зі зверненнями громадян оприлюднюється на офіційному вебсайті Деснянського БУВР у формі та терміни, визначені дорученням Державного агентства водних ресурсів України та нормативно-правовими актами.

IX. Висвітлення у засобах масової інформації роботи зі зверненнями громадян

9.1. Про роботу із забезпечення конституційного права громадян на звернення, громадськість систематично інформується шляхом оприлюднення інформації про результати цієї роботи на вебсайті Деснянського БУВР та на офіційних сторінках у соціальних мережах.

9.2. Деснянське БУВР систематично розміщує на своєму веб-сайті та/або офіційних сторінках у соціальних мережах графік особистого прийому. У разі внесення змін до цього графіку Деснянське БУВР зобов'язано одразу ж розмістити такі зміни.

Провідний юрисконсульт **Сергій СЕРЕДА**