

**МІНІСТЕРСТВО АГРАРНОЇ ПОЛІТИКИ ТА ПРОДОВОЛЬСТВА
УКРАЇНИ**

НАКАЗ

21.08.2012 № 516

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
7 вересня 2012 р.
за № 1544/21856

**Про затвердження Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Державній інспекції сільського
господарства України**

Відповідно до [Закону України "Про звернення громадян"](#), статті 1 [Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109](#) "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та з метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян в апараті Державної інспекції сільського господарства України **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити [Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України](#), що додається.
2. Департаменту землеробства (Демидов О.А.) забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому порядку.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Сеня О.В.

Міністр

М.В. Присяжнюк

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства аграрної
політики та продовольства
України
21.08.2012 № 516

	Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 7 вересня 2012 р. за № 1544/21856
--	--

ІНСТРУКЦІЯ **з діловодства за зверненнями громадян у Державній** **інспекції сільського господарства України**

I. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України.

1.2. Цю Інструкцію розроблено згідно із [Законом України "Про звернення громадян"](#), [Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"](#), [постановою 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"](#) (далі - Інструкція з діловодства за зверненнями громадян).

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у [Законі України "Про звернення громадян"](#).

1.4. Діловодство за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України (далі - Інспекція) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на сектор розгляду та аналізу звернень Управління правової роботи Державної інспекції сільського господарства України (далі - сектор розгляду та аналізу звернень).

Організація діловодства за зверненнями громадян в окремих структурних підрозділах апарату Інспекції (далі - структурні підрозділи Інспекції) покладається на спеціально призначених для цього осіб (далі - особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Інспекції).

1.5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 [Закону України "Про звернення громадян"](#).

1.6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю, яка охороняється законом, визначається нормативно-правовими актами.

1.7. Особисту відповідальність за організацію та стан діловодства за зверненнями громадян несе Голова Державної інспекції сільського господарства України.

II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян

2.1. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою Інспекції на особистому прийомі) чи письмовим (надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, до Інспекції або на особистому прийомі посадовій особі Інспекції).

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

2.2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою та п'ятою статті 5 [Закону України "Про звернення громадян"](#).

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 [Закону України "Про звернення громадян"](#).

2.3. Письмове звернення 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 самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 [Закону України "Про звернення громадян"](#), та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Голова Державної інспекції сільського господарства України.

2.4. Реєстрація звернень громадян в Інспекції проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.5. Усі звернення громадян, що надходять до Інспекції, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 [Закону України "Про звернення громадян"](#), а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.6. Усі звернення громадян, що надходять до Інспекції, реєструються централізовано сектором розгляду та аналізу звернень:

усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян керівництвом Інспекції, керівниками та працівниками структурних підрозділів Інспекції, - у [журналах обліку особистого прийому громадян](#), що ведуться у структурних підрозділах Інспекції за формою, наведеною у додатку 1 до цієї Інструкції, а також на [реєстраційно-контрольних картках](#), придатних для оброблення персональними комп'ютерами (далі - реєстраційно-контрольна картка), за формою, наведеною у додатку 2 до цієї Інструкції, які передаються до сектору розгляду та аналізу звернень;

усі інші письмові звернення громадян - у секторі розгляду та аналізу звернень на реєстраційно-контрольних картках.

2.7. Реєстраційно-контрольні картки, на яких реєструються всі звернення громадян, що надходять до Інспекції, є внутрішніми документами, що використовуються виключно в

межах її апарату та заповнюються шляхом прямого введення до персонального комп'ютера таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, реєстраційний індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, реєстраційний індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

При реєстрації усних звернень, поданих громадянами на особистому прийомі, до журналу обліку особистого прийому громадян здійснюється введення таких елементів: дата прийому, прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, що 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 та короткий зміст відповіді.

2.8. Після реєстрації звернення проставляється його реєстраційний індекс:

у нижньому правому куті першого аркуша звернення або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки, - для письмових звернень;

на реєстраційно-контрольній картці - для усних звернень, поданих громадянами на особистому прийомі.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника.

У разі подання звернення на особистому прийомі, в тому числі усного, до реєстраційного індексу додається велика літера "П".

2.9. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється керівництвом Інспекції, на першому аркуші звернення та на реєстраційно-контрольній картці зазначається слово "Контроль".

2.10. Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням.

2.11. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс та зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника.

III. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей

3.1. Розгляд письмових звернень громадян здійснюється в такому порядку:

3.1.1. Керівники структурних підрозділів Інспекції, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, або структурні підрозділи яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях Голови Державної інспекції сільського господарства України, першого заступника Голови, заступника Голови, здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають виконавців кожного з них.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головним є виконавець, зазначений у резолюції першим, якщо в документі не обумовлено інше.

Для виконання доручення йому надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

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

3.1.2. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у журналах реєстрації звернень громадян, що ведуться у структурних підрозділах Інспекції за формою, наведеною в додатку 3 до цієї Інструкції.

3.1.3. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу Інспекції до іншого здійснюється сектором розгляду та аналізу звернень лише за письмовими пропозиціями керівників структурних підрозділів Інспекції.

3.1.4. Відповідно до Закону України "Про звернення громадян" забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам Інспекції або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

3.1.5. Керівники та працівники структурних підрозділів Інспекції при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3.1.6. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

3.2. Складання листів-відповідей на звернення громадян здійснюється з урахуванням наступного:

3.2.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку Інспекції.

3.2.2. Лист-відповідь візують працівник, який його підготував, та керівник відповідного структурного підрозділу Інспекції.

3.2.3. Посадові особи підписують листи-відповіді в межах своїх повноважень, визначених Положенням про Державну інспекцію сільського господарства України, затвердженим Указом Президента України від 13 квітня 2011 року № 459, положеннями про структурні підрозділи Інспекції, посадовими інструкціями.

Листи-відповіді підписуються Головою Державної інспекції сільського господарства України, першим заступником Голови, заступником Голови відповідно до розподілу обов'язків.

Право підпису листів-відповідей інформаційного характеру надається керівникам самостійних структурних підрозділів Інспекції.

3.2.4. Листи-відповіді за підписом керівників самостійних структурних підрозділів Інспекції оформлюються на бланку Інспекції та повинні починатися фразою "Департаментом (Управлінням, відділом, сектором) Державної інспекції сільського господарства України розглянуто Ваш лист".

3.2.5. Відповідь за результатами розгляду звернення надається тим структурним підрозділом Інспекції, який його отримав і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

3.2.6. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

3.2.7. У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові направляється лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис.

3.2.8. Відповіді на повторні скарги, заяви і пропозиції громадян, а також на ті звернення, що перебувають на особливому контролі, підписуються Головою Державної інспекції сільського господарства України, першим заступником Голови, заступником Голови відповідно до розподілу обов'язків.

3.2.9. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства в структурному підрозділі Інспекції, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

3.2.10. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, що підписані Головою Державної інспекції сільського господарства України, першим заступником Голови, заступником Голови, здійснюється сектором розгляду та аналізу звернень.

3.2.11. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, що підписані керівниками самостійних структурних підрозділів Інспекції, здійснюється сектором розгляду та аналізу звернень.

3.2.12. На листах-відповідях реєстраційний індекс проставляється після його реєстрації в журналі реєстрації відповідей на звернення громадян, який ведеться за формою, наведеною в додатку 4 до цієї Інструкції.

3.2.13. Для відправки листів-відповідей на звернення громадян особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Інспекції, здійснюють упакування цих листів у конверти, на яких зазначають адресу заявника, якому адресовано лист-відповідь.

3.2.14. Відправка усіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється відділом контролю, документообігу та архівної справи Інспекції.

IV. Термін розгляду звернень громадян

4.1. Звернення громадян, у тому числі ті, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо й телебачення, розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 [Закону України "Про звернення громадян"](#).

4.2. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння

реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

4.3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені сектором розгляду та аналізу звернень або Головою Державної інспекції сільського господарства України, першим заступником Голови, заступником Голови відповідно до розподілу обов'язків.

4.4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Інспекції, сектор розгляду та аналізу звернень у п'ятиденний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

4.5. Звернення, що не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у п'ятиденний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4.6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному [Законом України "Про статус народного депутата України"](#).

V. Контроль за розглядом звернень громадян

5.1. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів Інспекції, які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

5.2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

5.3. Звернення громадян з поміткою "Контроль" знімаються з контролю сектором розгляду та аналізу звернень за погодженням із першим заступником Голови Державної інспекції сільського господарства, заступником Голови відповідно до розподілу обов'язків.

5.4. У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян працівники сектору розгляду та аналізу звернень, особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Інспекції, оперативно вносять доповнення і зміни, що стосуються документів (резольюції, прізвища виконавців, терміни виконання, дати зняття з контролю, відмітки про результати розгляду звернень тощо), які відображаються в реєстраційно-контрольних картках документів.

5.5. Інформація про результати розгляду звернень громадян щокварталу узагальнюється сектором розгляду та аналізу звернень і доповідається Голові Державної інспекції сільського господарства України.

VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

6.1. Після розгляду звернення громадянина у лівому куті нижнього поля на лицьовому боці реєстраційно-контрольної картки проставляється відмітка про його виконання.

Відмітка про виконання містить посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення, і свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

6.2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються до сектору розгляду та аналізу звернень для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

6.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку за формою, встановленою додатком 6 до [Інструкції з діловодства за зверненнями громадян](#).

У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

6.4. Структурні підрозділи Інспекції зберігають звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного зведеною номенклатурою справ Державної інспекції сільського господарства України.

За зберігання документів за зверненнями громадян відповідають керівники структурних підрозділів Інспекції.

6.5. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача особі, відповідальній за ведення архівної справи в Інспекції, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пункту 10 [Інструкції з діловодства за зверненнями громадян](#).

VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

7.1. Керівники структурних підрозділів Інспекції або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

7.2. Особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах Інспекції, щороку до 15 січня готують у вигляді аналітичних довідок матеріали для аналізу інформації за зверненнями громадян та передають їх керівникам структурних підрозділів.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

Статистичний аналіз звернень громадян проводиться за напрямками діяльності структурних підрозділів Інспекції та в розрізі таких показників:

загальна кількість письмових та усних звернень громадян (окремо);

кількість громадян, що звернулись;

кількість повторних звернень;

кількість колективних звернень;

категорії заявників;

результати розгляду звернень - "надано роз'яснення та необхідну інформацію", "вирішено позитивно", "відмовлено у задоволенні", "надіслано на розгляд іншому органу влади, установі чи організації", "взято до відома".

7.3. Підготовлені структурними підрозділами Інспекції аналітичні матеріали передаються для узагальнення до сектору розгляду та аналізу звернень.

Директор Департаменту землеробства	О.А. Демидов
---	---------------------

	Додаток 1 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України
--	--

ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян

(найменування самостійного структурного підрозділу Інспекції)

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, що приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Прийняті рішення, дата одержання та короткий зміст відповіді
				короткий зміст	індекси		

			стан) заявника				
1	2	3	4	5	6	7	8

	Додаток 2 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України
--	--

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

Державній інспекції сільського господарства України		Контрольний термін виконання, дата фактичного виконання	
Дата та реєстраційний індекс документа	Автор та його адреса	Ознака, вид та тип звернення	
Категорія, соціальний стан заявника	Звідки одержано звернення	Вихідна дата та реєстраційний індекс документа (заповнюється у разі надходження звернення від Секретаріату Кабінету Міністрів України, народних депутатів України, комітетів Верховної Ради України, інших установ чи організацій)	
Інформація про попередні звернення			
Короткий зміст звернення, кількість примірників, аркушів, опис додатків		Питання, які означені у зверненні	
Виконавці. Резолюція та її автор		Кому направлено:	
		Дата	П.І.Б.
Результат розгляду, відмітка про виконання			
Справа №	Том №	Аркуш №	Інвентарний №

	Додаток 3 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України
--	--

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

(найменування структурного підрозділу Інспекції)

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання		Зміст резолюції, її дата, автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою справ	Підпис виконавця
				короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Додаток 4 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державній інспекції сільського господарства України
--	--

ЖУРНАЛ
реєстрації відповідей на звернення громадян

№ з/п	Дата та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса заявника	Короткий зміст	Виконавець документа	Підписав документ
1	2	3	4	5	6

