



**ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО**  
**«ЛУГАНСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ**  
**ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»**

ЗАТВЕРДЖЕНИЙ

Наказом від 08 лютого 2019р. № 20

**ПОРЯДОК**  
**роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому**  
**громадян**

**1. Загальні положення**

1.1 Порядок роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян (далі – Порядок) розроблений згідно із Законом України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 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» (із змінами), Інструкцією з діловодства ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

1.2 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 п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, генеральний директор встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

1.3 На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом терміну.

1.4 Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

1.5 Особисту відповідальність за стан роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому громадян несе генеральний директор.

**2. Терміни та визначення**

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 ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», його посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин.

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 ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», посадових осіб.

### **3. Вимоги до звернення**

3.1 Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні телефони та записується (реєструється) помічником керівника.

3.2 Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

3.4 Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

3.5 Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

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

3.7 Відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення забороняється.

3.8 Якщо питання, порушені в одержаному ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для

прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3.9 Направляти скарги громадян для розгляду тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржують ся, забороняється.

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

3.11 Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає генеральний директор, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3.12 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 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.

#### **4. Приймання та реєстрація звернень громадян**

4.1 Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли в адресу ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», приймаються та централізовано реєструються помічником керівника у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в «Журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг від громадян та організацій» (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

4.2 Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на офіційному веб-сайті.

4.3 Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

4.4 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.

4.5 У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що

містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

4.6 Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі. 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, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

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

4.8 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 робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

4.9 Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (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.

4.10 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 приймає генеральний директор, яким прийнято рішення про контроль.

## **5. Розгляд пропозицій (зауважень) громадян**

5.1 Генеральний директор та посадові особи ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються генеральним директором особисто.

5.2 Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», до компетенції

якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом генерального директора або особи, яка виконує його обов'язки.

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

## **6. Розгляд скарг громадян**

6.1 Скарга на дії чи рішення ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються генеральним директором ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» особисто.

6.2 Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня 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.

6.3 Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

## **7. Права громадянина при розгляді заяви чи скарги**

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

## **8. Обов'язки ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» щодо розгляду заяв чи скарг**

ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», генеральний директор та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

## **9. Ведення діловодства за зверненнями громадян**

9.1 Помічник керівника ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готує для генерального директора матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

9.2 ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» зберігаються пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на помічника керівника відповідно до його функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою генеральним директором номенклатурою справ, що утворюються у процесі діяльності.

9.3 У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню генеральним директором.

9.4 Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного підрозділу підприємства через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням генерального директора.

9.5 Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Інструкцією з діловодства ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

## **10 Порядок особистого прийому громадян**

10.1 Особистий прийом громадян проводиться керівництвом ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» відповідно до графіка особистого прийому громадян, затвердженого генеральним директором.

Інформація про порядок особистого прийому громадян і графік прийому громадян керівництвом ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» розміщується на офіційному веб-сайті в мережі Інтернет, на стенді в холі.

10.2 Попередній запис на особистий прийом до генерального директора та його заступників за напрямками діяльності здійснюється помічником керівника в день прийому з 10:00 до 12:00.

10.3 Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та Героїв Соціалістичної Праці проводиться першочергово.

10.4 Під час попереднього запису громадян на особистий прийом до генерального директора та його заступників за напрямками діяльності з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові громадянина, його соціальний стан та категорія, зміст порушеного питання, а також вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянами для обґрунтування своїх звернень.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі, форма якого наведена в додатку 2.

10.5 Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання порушених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» або одержувати від них потрібну інформацію.

Питання, з якими звертаються громадяни, розв'язуються, якщо це можливо, під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами.

10.6 Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», то службова особа, яка веде прийом, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації слід звернутися для його розв'язання, і надає в цьому допомогу (адресу, номер телефону тощо).

10.7 Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, потребує додаткового вивчення і перевірки, службова особа, яка веде прийом, одержує письмову заяву або скаргу і пояснює відвідувачеві причини неможливого розв'язання питання під час особистого прийому, а також порядок і строк розгляду його звернення.

10.8 Структурні підрозділи ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», яким передаються на розгляд звернення громадян, одержані під час особистого прийому, зобов'язані в установленій законом термін надати відповідь заявнику по суті питання, а ті звернення, що не потребують додаткового вивчення, розглянути невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

10.9 Запис на повторний (протягом року) прийом з питань, які вже розглядалися керівництвом ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», може бути зроблений лише в тому разі, якщо перше звернення не було вирішено по суті.



## Журнал реєстрації пропозицій, заяв, скарг від громадян та організацій

<b>№ з/п</b>	<b>Номер вхідного листа, дата</b>	<b>Від кого надійшла скарга, пропозиція</b>	<b>Стислий зміст</b>	<b>Номер вихідного листа, дата</b>	<b>ПІБ виконавця</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

## Журнал особистого прийому громадян

<b>№ з/п</b>	<b>Дата прийому</b>	<b>Хто приймає</b>	<b>Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина</b>	<b>Стислий зміст порушеного питання</b>	<b>Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання</b>	<b>Наслідки розгляду, дата одержання відповіді від виконавця</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>