

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної служби
морського і внутрішнього
водного транспорту та
судноплавства України

10.10.2025 № 353

ПОРЯДОК

розгляду звернень громадян у Державній службі морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Державній службі морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», з урахуванням передбачених цим Порядком особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, що надійшли до Адміністрації судноплавства.

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 Голова Адміністрації судноплавства.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до Адміністрації судноплавства, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі (додаток 1).

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті Адміністрації судноплавства.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми на офіційному вебсайті Адміністрації судноплавства 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.

Під час заповнення електронної форми на офіційному вебсайті Адміністрації судноплавства громадянин у відповідних графах повинен зазначити своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронну поштову адресу (відомості про інші засоби зв'язку з ним), викласти суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Реєстрація звернень громадян в Адміністрації судноплавства здійснюється в системі електронного документообігу Адміністрації судноплавства (далі – СЕД) структурним підрозділом Адміністрації судноплавства, що забезпечує організацію документообігу в Адміністрації судноплавства (далі – служба діловодства).

Під час реєстрації звернення в СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

РКК містить такі поля: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Кожному зверненню громадянина встановлюється відповідний реєстраційний індекс, який складається з чотирьох груп цифр та літер, наприклад: 13/В/0/11-22 або 6/КО/0/11-22, починається кожного року з першого номера та включає:

перша група – визначає порядковий номер документа у картотеці;

друга група – літера, яка зазначає першу літеру прізвища, або літери «КО» у разі реєстрації колективного звернення групи громадян;

третья група – індекс структурного підрозділу, де зареєстрований документ;

четверта група – складається з індексу журналу реєстрації, а через дефіс останні дві цифри – рік реєстрації.

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідних графах РКК в СЕД робиться позначка «ПОВТОРНО» та зазначається реєстраційний індекс першої / попередньої пропозиції, заяви, скарги.

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: 13/В/0/11-22/1 або 6/КО/0/11-22/1.

Не реєструються звернення громадян, які надійшли під час особистого прийому або викладені в усному зверненні за допомогою засобів телефонного зв'язку через «гарячу лінію» (контакт-центр) Адміністрації судноплавства, на які не надається письмова відповідь, якщо порушені громадянином питання вирішені по суті, надано роз'яснення та заявник не вимагає письмової відповіді.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через «гарячу лінію» (контакт-центр) Адміністрації судноплавства неможливо, відповідальним працівником заповнюється картка звернення громадянина (додаток 2), та воно реєструється у СЕД відповідно до цього Порядку в журналі «Письмові звернення громадян» як звернення, що надійшло під час особистого прийому, або як звернення, викладене громадянином за допомогою засобів телефонного зв'язку через «гарячу лінію» (контакт-центр) Адміністрації судноплавства, та розглядається в тому самому порядку, що і письмові звернення.

Звернення, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр», реєструють відповідно до вимог цього Порядку.

Після реєстрації на зверненнях, що надійшли у паперовій або електронній формі до Адміністрації судноплавства та від державної установи «Урядовий контактний центр», проставляється штрих-код документа із зазначенням найменування Адміністрації судноплавства, реєстраційного індексу та дати в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа.

У разі виникнення збоїв у роботі СЕД та неможливості здійснювати реєстрацію звернень громадян в електронній формі реєстрація звернень може проводитись у паперовій формі до моменту налагодження роботи СЕД з подальшим перенесенням таких звернень до СЕД.

Обробка персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

В СЕД ведеться довідник прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

3. Звернення громадян в Адміністрації судноплавства розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон). Звернення громадян розглядає Голова Адміністрації судноплавства або заступник Голови Адміністрації судноплавства відповідно до затвердженого розподілу обов'язків. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян в СЕД готується проєкт резолюції, який підписує Голова Адміністрації судноплавства або заступник Голови Адміністрації судноплавства відповідно до затвердженого розподілу обов'язків. Резолюція містить: власне ім'я та прізвище виконавця (виконавців), до компетенції якого належать питання, викладені у зверненні, зміст доручення, строк виконання, кваліфікований електронний підпис, дату. Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є особа, зазначена в резолюції першою, вона забезпечує підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх

виконавців. Опрацювання звернень громадян здійснюється структурними підрозділами Адміністрації судноплавства згідно з резолюцією і має бути спрямоване на об'єктивне вирішення порушених авторами питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів. Після підпису резолюції Головою Адміністрації судноплавства або заступником Голови Адміністрації судноплавства відповідно до затвердженого розподілу обов'язків СЕД автоматично повідомляє керівників структурних підрозділів, визначених відповідальними за опрацювання звернення, 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. Керівники та працівники структурних підрозділів Адміністрації судноплавства під час розгляду звернень громадян зобов'язані ретельно опрацьовувати пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги і надавати вичерпну та обґрунтовану відповідь з метою об'єктивного вирішення по суті порушених авторами звернень питань, надання відповідних роз'яснень або відмови у їх задоволенні з посиланням на законодавство та порядок оскарження прийнятого рішення у встановлений Законом строк.

Для опрацювання звернення головний виконавець має право отримувати від інших виконавців необхідну інформацію. Така інформація надається відповідальній особі (головному виконавцю) протягом першої половини терміну, відведеного в резолюції на розгляд звернення. Посадова особа, зазначена в резолюції першою (головний виконавець), повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян, та з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. Проект відповіді створюється головним виконавцем в СЕД, візується керівником структурного підрозділу, співвиконавцями та підписується Головою Адміністрації судноплавства або заступником Голови Адміністрації судноплавства відповідно до затвердженого розподілу обов'язків кваліфікованим електронним підписом в СЕД. Якщо громадянин зазначив у зверненні інформацію про надсилання йому відповіді на поштову адресу, зареєстрована в СЕД відповідь на звернення друкується з СЕД з нанесеним QR-кодом, на якому зазначається реєстраційний індекс вихідного документа та дані про кваліфікований електронний підпис Голови Адміністрації судноплавства, або особи, що виконує його обов'язки, або заступника Голови Адміністрації судноплавства відповідно до затвердженого розподілу обов'язків.

Паперова копія електронного документа засвідчується печаткою служби діловодства та надсилається громадянину в паперовій формі на зазначену у зверненні поштову адресу. 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. Інформацію про результати розгляду звернень, що надійшли від державної установи «Урядовий контактний центр», та електронну копію відповіді заявнику відповідальна особа служби діловодства вносить до бази даних державної установи «Урядовий контактний центр».

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено. Звернення громадян, надіслані до Адміністрації судноплавства, розглядаються у терміни, зазначені в Законі. Оригінали вхідних звернень громадян та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за їх виконання. Скарги, надіслані на розгляд апеляційних комісій Адміністрації судноплавства, розглядаються і зберігаються в порядку та в терміни, визначені законодавством.

4. На контролі в Адміністрації судноплавства перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду відповідно до Закону.

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

Звернення громадян, що надходять на розгляд Адміністрації судноплавства, ставляться в СЕД на контроль із зазначенням рівня контролю «особливий» та встановленням контрольних термінів виконання.

Підрозділ служби діловодства, відповідальний за контроль виконання документів, здійснює його у СЕД згідно з термінами виконання, зазначеними у графі РКК «Термін виконання».

Зняття з контролю звернень громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, вжиття необхідних заходів реагування та закриття резолюції із зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення. У РКК у графі «Відмітка про виконання» службою діловодства вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення.

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.

Відмітку про зняття з контролю в СЕД здійснює підрозділ служби діловодства, відповідальний за звернення громадян, або підрозділ служби діловодства, відповідальний за контроль виконання документів.

Контроль за зверненнями громадян, що надходять до Адміністрації судноплавства від державної установи «Урядовий контактний центр», здійснює підрозділ служби діловодства, відповідальний за звернення громадян.

5. Формування справ та зберігання матеріалів щодо розгляду звернень громадян проводиться відповідно до чинного законодавства.

Звернення, що надійшли в електронній формі, зберігаються в СЕД для подальшого їх передавання до електронного архіву без обов'язкового виготовлення паперового примірника електронного документа.

Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюється за допомогою СЕД Адміністрації судноплавства.

Відповіді, зареєстровані в СЕД, додаються у зв'язки до відповідних звернень.

Пропозиції, заяви і скарги громадян, отримані в паперовій формі, після їх реєстрації в СЕД зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за їх виконання.

Розглянуті звернення 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. 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.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими Головою Адміністрації судноплавства номенклатурами справ, що утворюються у процесі діяльності. 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 організації, постійно діюча експертна комісія Адміністрації судноплавства може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії Адміністрації судноплавства про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання оформлюються протоколом, який затверджується Головою Адміністрації судноплавства.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного підрозділу служби діловодства через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу служби діловодства за рішенням Голови Адміністрації судноплавства.

6. Посадові особи служби діловодства щокварталу готують для керівництва Адміністрації судноплавства матеріали у формі аналітичних довідок щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Адміністрації судноплавства, з метою подальшого оприлюднення їх на офіційному вебсайті Адміністрації судноплавства.

Начальник Управління
документообігу та контролю

Лілія КОВАЛЕНКО

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

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	заповнюється у картці під час повторного звернення громадян на особистий прийом, у журналі – в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	число, місяць, рік прийому
Графа 3	прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора

Продовження додатка 1

Графи 5, 5а

стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки

Графа 6

прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис «Роз'яснено», а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги – запис «Лист»

Графа 7

прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень
громадян у Державній службі
морського і внутрішнього
водного транспорту та
судноплавства України
(пункт 2)

Картка

звернення громадянина

у Державній службі морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України

(дата звернення)

Отримано: ☐ під час особистого прийому ☐ на «гарячу лінію» (контакт-центр)

За участю _____
(посада, ПІБ, посадової особи Державної служби морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України)

Дані заявника:

ПІБ _____

Соціальний стан _____

Категорія заявника _____

Місце проживання / місце реєстрації, телефон: _____

Тип звернення (пропозиція, заява, скарга) _____

Зміст звернення

Додаткове опрацювання (так / ні) _____

Відповідальний підрозділ

Термін виконання _____

Результат опрацювання:

(посада)

(підпис)

(ім'я, прізвище)
