

від 21 березня 2017 року

№ 80-р

Про затвердження Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у Голованівській
районній державній адміністрації

Відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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» та з метою покращення роботи з діловодства за зверненнями громадян в апараті районної державної адміністрації:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Голованівській районній державній адміністрації у новій редакції (додається).
2. Визначити ТИМАНОВСЬКУ Наталію Олександрівну, головного спеціаліста відділу юридичної роботи, контролю та звернень громадян апарату райдержадміністрації, відповідальною за ведення діловодства за зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації.
3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови районної державної адміністрації від 25 червня 2003 року № 465-р «Про затвердження нової редакції Інструкції з діловодства та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Голованівській районній державній адміністрації».
4. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Лужанську Л.В.

**Голова районної
державної адміністрації**

О.ГОЛІМБІЄВСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Голованівської районної державної
адміністрації
21 березня 2017 № 80-р

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян у Голованівській
районній державній адміністрації

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Голованівській районній державній адміністрації (далі – райдержадміністрації) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціаліста відповідального за роботу із зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе голова райдержадміністрації.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до райдержадміністрації, приймаються та реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня в журналі реєстрації звернень громадян.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться на реєстраційно-контрольних картках та у журналі особистого прийому громадян.

За відсутності у райдержадміністрації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

У райдержадміністрації ведеться журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян керівництвом райдержадміністрації.

3. Електронне звернення приймається шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

Датою подання електронного звернення є 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.

Розміщена на офіційному веб-сайті райдержадміністрації електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про

інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

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. Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в журналі реєстрації звернень громадян.

5. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення.

6. Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення у персональний комп'ютер таких елементів: 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.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто 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 відповіді.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних, який забезпечує спеціаліста відповідального за роботу із зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби – на принтер.

7. 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.

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

8. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної

картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаної на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

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, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

9. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

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 приймають посадові особи райдержадміністрації, які прийняли рішення про контроль.

10. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

11. Спеціаліст відповідальний за роботу із зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації, який веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готує голові районної державної адміністрації матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

12. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті спеціалісту відповідальному за роботу із зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації для формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку. 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.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою.

13. Райдержадміністрація зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на голову райдержадміністрації та спеціаліста відповідального за роботу із зверненнями громадян в апараті райдержадміністрації.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається номенклатурою справ. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У окремих випадках постійно діюча експертна комісія цієї організації 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 головою районної державної адміністрації.

14. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню передаються до архівного відділу райдержадміністрації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно) передаються до архівного відділу райдержадміністрації за рішенням голови райдержадміністрації.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

15. У райдержадміністрації використовуються форми реєстраційно-контрольної картки, журналу реєстрації звернень громадян, журналу обліку особистого прийому громадян встановлені Інструкцією 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.
