



ЄМІЛЬЧИНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ЖИТОМИРСЬКОЇ ОБЛАСТІ
РІШЕННЯ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ

24.05.2024р.

селище Ємільчине

№112

**Про Інструкцію з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради**

Відповідно до вимог Законів України "Про звернення громадян", «Про адміністративну процедуру», постанови 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, у медіа», керуючись ст.40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою забезпечення конституційних прав громадян на звернення, виконавчий комітет селищної ради

ВИРІШИВ :

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в апараті та виконавчих органах Ємільчинської селищної ради (додається).
2. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету селищної ради Олександра БОНДАРЯ.

Перший заступник
селищного голови

Олександр РОМАНЮК

Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в апараті та виконавчих органах Ємельчинської селищної ради

I. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція встановлює загальний порядок та основні правила організації роботи щодо розгляду звернень громадян у апараті та виконавчих органах Ємельчинської селищної ради і регламентує їх з початку надходження звернень до передачі матеріалів в архів.

1.2. Інструкція розроблена відповідно до Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про адміністративну процедуру», актів Президента України, Кабінету Міністрів України з цих питань, 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

1.3. Відповідальність за організацію роботи щодо розгляду звернень громадян (далі – звернень) несуть заступники голови, керівники виконавчих органів, старости старостинських округів Ємельчинської селищної ради.

1.4. Організація роботи щодо розгляду звернень в Ємельчинській селищній раді покладається на загальний відділ апарату селищної ради, у виконавчих органах юридичних особах – на їх діловодні служби.

1.5. Загальний відділ апарату селищної ради щороку до 15 січня готує для селищного голови матеріали і узагальнення у формі аналітичних довідок щодо розгляду звернень громадян за минулий рік.

II. Діловодство за зверненнями громадян

2.1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну; [Типовою інструкцією з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади](#), затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. №55 «Деякі питання документування управлінської діяльності».

2.2. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається в селищній раді на загальний відділ апарату.

Порядок ведення діловодства за зверненнями, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники виконавчих органів селищної ради, старости старостинських округів селищної ради.

2.3. Усі пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до селищної ради, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у

неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток 1), або в журналах (додаток 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, в журналах обліку особистого прийому громадян (додаток 3).

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

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.

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв і скарг і такою ж кількістю звернень громадян, поданих на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, також підлягають реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах (додатки 1 і 2).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв, скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 4).

2.4. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

2.5. Реєстраційний індекс звернення, що надійшло в селищну раду, складається з початкової літери прізвища заявника, 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 селищної ради, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування селищної ради, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

2.6. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм присвоюється черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу 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 самого громадянина з одного й того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до одного й того самого виконавчого органу (дублетні), обліковуються за реєстраційними індексами першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

2.7. 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, які прийняли рішення про контроль.

2.8. 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 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 про їх вирішення.

2.9. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки мають бути повернуті до загального відділу апарату селищної ради для централізованого формування справи, картотек, банку даних.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

У разі, якщо за результатами розгляду звернення приймається рішення сесії селищної ради або виконавчого комітету селищної ради - оригінал звернення з доданими матеріалами зберігається у матеріалах сесії чи виконавчого комітету.

Документи щодо розгляду звернень громадян 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 і вміщуються у м'яку обкладинку (додаток 6). 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 (додаток 7).

2.10. У селищній раді 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 начальника загального відділу апарату селищної ради.

2.11. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами, скаргами визначається номенклатурою справ, затвердженою селищним головою. В селищній раді встановлений п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

Постійно діюча експертна комісія селищної ради може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення терміну зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами підлягає обов'язковому затвердженню селищним головою.

2.12. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного відділу райдержадміністрації через два роки після завершення діловодства з ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), можуть передаватися до архівного відділу за рішенням селищного голови.

2.13. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

III. Порядок розгляду звернень громадян

3.1. 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 органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання

суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

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 підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

3.2. Звернення може бути усним чи письмовим.

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

Громадянин може подати звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу.

Звернення в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До звернення додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення, які після його розгляду повертаються громадянину.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі

3.3. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином 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).

3.4. 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.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся заявник.

3.6. 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 ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті звернення, які подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає селищний голова про що повідомляється особа, що подала звернення.

3.7. Для розгляду усних звернень громадян в селищній раді організується особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян здійснюють селищний голова та його заступники,

секретар селищної ради, керівники виконавчих органів селищної ради, старости старостинських округів селищної ради.

Графік особистого прийому громадян селищним головою та його заступниками, секретарем селищної ради, старостами старостинських округів селищної ради затверджується рішенням виконавчого комітету. Графік особистого прийому громадян розміщується на сайті селищної ради, інформаційних стендах у приміщенні селищної ради.

Організація особистого прийому громадян в селищній раді покладається на загальний відділ апарату (у виконавчих органах юридичних особах – на їх діловодні служби).

Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються у тому самому порядку, що й письмові звернення. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або, за його бажанням усно, про що робиться відмітка в реєстраційно-контрольній картці або журналі.

3.8. Розгляд пропозицій, заяв, скарг Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати - героїня» здійснюється селищним головою, а у разі його відсутності – заступниками.

Звернення, зареєстровані у селищній раді, передаються на резолюцію селищному голові. Резолюція разом із зверненням доводиться до виконавців спеціалістом загального відділу апарату селищної ради не пізніше як у 3-х денний термін з дня розгляду звернення. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у резолюції першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень селищної ради, то таке звернення у п'ятиденний термін пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі із супровідним листом. Про це повідомляється громадянина, 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.

Звернення громадян, що надійшли до селищної ради і прийняті до розгляду, направляються до виконання згідно з резолюцією селищного голови його заступникам, керівникам виконавчих органів селищної ради.

3.9. За результатами розгляду звернення громадян до селищної ради надсилається інформація за підписом заступника голови, керівника виконавчого органу селищної ради, старости старостинського округу, які розглядали звернення.

Рішення за результатами розгляду звернення приймається селищним головою.

Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово. Відповідь автору звернення, що надійшло до селищної ради, надається за підписом селищного голови, керівників виконавчих органів ради - юридичних осіб, які розглядали звернення (крім випадків, коли оскаржуються їх дії чи рішення).

Інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, народним депутатам України, обласній та районній державним адміністраціям за результатами розгляду звернень громадян готується лише за підписом селищного голови.

У разі, коли відповідь автору звернення за дорученням селищного голови, заступника селищного голови надається керівником виконавчого органу, то до селищної ради подається інформація про результати розгляду звернення та копія відповіді громадянину.

Відповіді на звернення громадян, які надійшли безпосередньо до виконавчих органів селищної ради, надаються за підписом керівника виконавчого органу селищної ради.

3.10. Громадянин, який звернувся до селищної ради із заявою чи скаргою має право: особисто викласти аргументи особі, яка перевіряла заяву чи скаргу та брала участь у перевірці поданої заяви чи скарги; знайомитись із матеріалами перевірки;

подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

бути присутнім при розгляді заяви чи скарги та заслуханим з питань, що є предметом розгляду, до прийняття адміністративного акта, який може негативно вплинути на право, свободу чи законний інтерес заявника;

користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, який здійснює правозахисну функцію, оформлювати це уповноваження у встановленому законом порядку;

одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

висловлювати усно чи письмово вимоги щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

3.11. 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 15 днів від дня їх отримання.

Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення у загальному відділі апарату селищної ради, по день направлення заявнику відповіді на його звернення.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до селищної ради із засобів масової інформації або надіслані іншими організаціями за належністю, обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення у загальному відділі апарату селищної ради.

Якщо у місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, селищний голова, його заступники, керівники виконавчих органів селищної ради щодо звернення, що надійшло на їх адресу безпосередньо, встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

У випадках, коли звернення надійшли до селищної ради із облдержадміністрації, райдержадміністрації, райради, інших центральних органів виконавчої влади, продовження терміну розгляду документа здійснюється лише за погодженням з цими органами.

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

Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, депутатів обласної, районної, селищної рад, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному законами України «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад».

3.12. У разі якщо заяву подано з порушенням встановлених законодавством вимог, посадова особа, яка розглядає справу, приймає рішення про залишення заяви без руху. Селищна рада надсилає заявнику письмове повідомлення про залишення заяви без руху протягом трьох робочих днів з дня отримання заяви, а в разі особистого звернення із заявою негайно (за можливості) вручається під розписку таке повідомлення особі, яка подала заяву, безпосередньо в під час прийому.

У повідомленні про залишення заяви без руху зазначаються виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб та строк усунення недоліків, а також способи, порядок та строки оскарження рішення про залишення заяви без руху.

Селищна рада встановлює строк, достатній для усунення заявником виявлених недоліків. За клопотанням заявника селищна рада може продовжити строк усунення виявлених недоліків.

Необґрунтоване залишення заяви без руху не допускається.

У разі усунення виявлених недоліків у строк, встановлений селищною радою, заява вважається поданою в день її первинного подання. При цьому строк розгляду справи продовжується на строк залишення заяви без руху.

Не допускається повторне залишення без руху заяви, в якій усунуто виявлені недоліки, зазначені в повідомленні про залишення заяви без руху.

IV. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян

4.1. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян у селищній раді покладається на загальний відділ апарату селищної ради.

4.2. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється шляхом аналізу і узагальнення матеріалів з розгляду звернень та безпосереднього проведення перевірок організації цієї роботи у виконавчих органах селищної ради, старостинських округах селищної ради.

4.3. Аналіз і узагальнення матеріалів розгляду звернень здійснюється щороку до 15 січня. За дорученням керівництва селищної ради аналітичні довідки можуть готуватися в міру потреби.

4.4. Перевірки організації роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах селищної ради, старостинських округах селищної ради здійснюються відповідно до плану роботи виконавчого комітету селищної ради та плану роботи загального відділу апарату селищної ради.

Перевірки здійснюються відповідно до переліку питань, які затверджуються розпорядженням селищного голови. Склад робочої групи щодо здійснення перевірки затверджується розпорядженням селищного голови.

V. Оскарження результатів розгляду звернень громадян

5.1. Право на оскарження результатів розгляду звернення має особа, яка вважає, що:

- 1) результатом розгляду звернення порушено або може бути порушено її право, свобода чи законний інтерес;
- 2) процедурне рішення або дія, бездіяльність при розгляді звернення негативно впливає на її права, свободи чи законні інтереси.

5.2. Скарги на дії чи бездіяльність посадових осіб чи виконавчих органів селищної ради при розгляді звернення розглядаються селищним головою, комісією з розгляду скарг щодо прийнятих адміністративних актів, процедурних рішень, дій чи бездіяльності Ємільчинської селищної ради, Ємільчинського селищного голови, виконавчих органів ради з питань реалізації власних повноважень місцевого самоврядування, утвореною селищною радою, або в судовому порядку.

Керуючий справами
виконавчого комітету

Олександр БОНДАР

Додаток 1
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

0203005			Реєстраційно- контрольна картка		Відмітка про контроль	
Кореспондент (заявник)			Місце проживання, електронна адреса, номер телефону		Вид звернення: пропозиція, заява, скарга	
Категорія заявника					Індивідуальне, колективне, анонімне	
Соціальний стан заявника					Ознака надходження: первинне повторне	
Дата підписання /надсилання/ звернення, дата надходження дзвінка	Дата надходження звернення	Реєстраційний індекс	Звідки надіслано	Дата надіслання	Індекс документа	Форма надходження
Попередні звернення № _____ від _____ 20__ р. № _____ від _____ 20__ р.						
Основні питання		Зміст питання			Індекс питання	
Додаткові питання						
Резолюція						
Автор і дата резолюції						
Строк виконання					Виконано за _____ днів	

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо	Контрольні відмітки
----------------------------	------------	---	---------------------

Перевірено на місці __ __ 20__ р. працівником _____

Дата, реєстраційний індекс документа про виконання _____

Кому надіслано _____

Результати розгляду звернення	
-------------------------------	--

З контролю зняв _____

Справа _____ Том _____ Аркушів _____

Додаток 2
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

1	Порядковий номер	2	Дата підписання/надсилання /звернення	3	Дата надходження та реєстраційний індекс	4	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	5	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	6	Вид звернення, форма та ознака надходження	7	Основні та додаткові питання	7а	короткий зміст індекси	8	Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець, строк виконання	9	Відмітка про передачу на виконання	10	Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю	11	Номер справи за номером латурою
---	------------------	---	---------------------------------------	---	--	---	--	---	--	---	--	---	------------------------------	----	------------------------	---	--	---	------------------------------------	----	--	----	---------------------------------

Додаток 3
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян**

№ 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

Додаток 4
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки, журналу реєстрації
звернень громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

<i>Елементи</i>	<i>Пояснення до заповнення</i>
Кореспондент (заявник)	прізвище, ім'я, по батькові автора, для колективних звернень - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів
Дата підписання /надсилання/ та надходження звернення	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, надходження усного звернення
Місце проживання, електронна пошта	адреса, зазначена у зверненні, електронна пошта, номер телефону заявника
Вид звернення	пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга
Категорія і соціальний стан заявника	дані про заявника відповідно до <u>Класифікатора звернень громадян</u> , затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Ознака надходження	первинне чи повторне звернення
Дата надходження	число, місяць, рік надходження
Реєстраційний індекс	початкова літера прізвища автора (для колективних звернень, анонімних звернень (без підпису) - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") та порядковий номер звернення
Звідки надіслано	найменування організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надсилання	дата супровідного листа організації, що переслала звернення
Індекс документа	індекс супровідного листа організації, що переслала звернення
Форма надходження	поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Попередні звернення	дати і реєстраційні індекси попередніх звернень
Основні та додаткові питання	викладається стислий зміст питань та їх індекси відповідно до <u>Класифікатора звернень громадян</u> , затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Резолюція	переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян

Автор і дата резолюції	посада, прізвище та ініціали посадової особи, дата резолюції
Строк виконання	зазначається відповідно до резолюції або строків виконання, встановлених законодавством
Відмітки про контроль	зазначається слово "Контроль" (літера "К") у правому куті картки: у лівій частині графи - про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій - про власний контроль
Виконано за _____ днів	зазначається фактичний строк виконання
Код РКК (0203005)	зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Державним класифікатором управлінської документації

(Зворотний бік)

Хід виконання

<i>Елементи</i>	<i>Пояснення до заповнення</i>
Дата передачі на виконання	зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю
Виконавець	прізвище, ініціали та номер телефону безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь	новий строк виконання, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	відмітки про нагадування, стан виконання тощо
Перевірено	дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що проводила перевірку, результати перевірки
Дата, реєстраційний індекс документа про виконання	дата і реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення
Кому надіслано	зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результат розгляду звернення	короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань
Вирішено	зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивно, відмовлено у задоволенні, повернуто відповідно до закону, залишено без розгляду, надіслано за належністю
З контролю зняв	посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю звернення, та підпис відповідального за здійснення контролю
Справа..., том..., аркушів...	індекс справи за номенклатурою, номер тому (проставляються після прийняття рішення про остаточне виконання звернення)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян*

<i>Елементи</i>	<i>Пояснення до заповнення</i>
Графа 1	порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку
Графа 3	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")
Графа 4	прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (особа з інвалідністю, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 5	найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю
Графа 6	вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Графи 7, 7а	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 8	основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством)
Графа 9	прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання
Графа 10	дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 11	заповнюється після прийняття рішення "До справи"

*Реєстрація звернень ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента або в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера.

**КАРТКА
(ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян**

<i>Елементи</i>	<i>Пояснення до заповнення</i>
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 (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")
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

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 x 210 міліметрів).

Додаток 5
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

**ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПА**

Найменування організації
дата
Індекс

Розмір 41,6 x 16 мм

Додаток 6
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

**ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги**

(назва організації)
Пропозиція, заява, скарга

(необхідне підкреслити)

(адреса)
Підлягає поверненню

--	--

Додаток 7
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян в апараті та
виконавчих органах Ємільчинської
селищної ради

**Форма
оформлення обкладинки справи**

320	20	код держархіву _____
		код організації _____
30	5	Ф. № _____
		Оп. № _____
		Спр. № _____
50	5	(найменування державного архіву)

35	5	(найменування організації і структурного підрозділу)

320	15	СПРАВА № _____ ТОМ № _____

25	5	(заголовок справи)

20	5	(дата)
		На _____ аркуш.
30	5	Зберігати _____
		Ф. № _____
		Оп. № _____
40	5	Спр. № _____

230		