

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження Софіївського
селищного голови
від 22.03.2019 р. № 43-од

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян у Софіївській селищній раді

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Софіївській селищній раді та її виконавчому комітеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на секретаря керівника.

Контроль за веденням діловодства за зверненнями покладається на секретаря селищної ради.

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

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, приймаються та реєструються у день їх надходження в журналі (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі (додаток 2).

3. Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації у журналі (додаток 1).

4. Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 3).

5. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 4). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному 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 селищної ради, на першому аркуші копії звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

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

Пропозиції, заяви і скарги одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до селищної ради (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.

7. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію відповідна графа журналу 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 пропозиції, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

8. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у журналі 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.

9. Секретар керівника, щороку до 15 січня готує для селищного голови матеріали для аналізу й узагальнення за попередній рік у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

10. Пропозиції, заяви та скарги після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті секретарю керівника, для формування справи.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку.

Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 5). 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 справи забороняється.

Обкладинка справи оформлюється за встановленою формою (додаток 6).

11.Софіївська селищна рада зберігає пропозиції, заяви та скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами та скаргами покладається на селищного голову, секретаря селищної ради та секретаря керівника.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими селищним головою переліками документів і номенклатурою справ, що утворюються у процесі діяльності селищної ради та її виконавчого комітету.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років, до 10 років включно) зберігання, передаються секретарю селищної ради через 2 роки після завершення діловодства за ними для архівного зберігання.

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

Секретар селищної ради

Л.НАЗАРЕНКО

Додаток 1
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у
Софіївській селищній раді

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

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

Додаток 2
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у
Софіївській селищній раді

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

№ пп	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 3
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у
Софіївській селищній раді

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення журналу реєстрації звернень громадян і журналу обліку особистого
прийому громадян

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
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 (інвалід, 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.

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

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 (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

Додаток 4
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у
Софіївській селищній раді

ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПА

Найменування організації
дата
Індекс

Розмір 41,6 x 16 мм

Додаток 5
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у
Софіївській селищній раді

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

Пропозиція, заява, скарга
(назва організації)

(необхідне підкреслити)

(адреса)

Підлягає поверненню

Додаток 6
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у
Софіївській селищній раді

20	код держархіву _____ код організації _____
30	Ф. № _____ Оп. № _____ Спр. № _____
5	(найменування державного архіву)
50	_____
5	_____
35	(найменування організації і структурного підрозділу)
15	СПРАВА № _____ ТОМ № _____
15	_____
70	_____
70	_____
70	_____
70	_____
25	(заголовок справи)
25	_____
20	(дата) На _____ аркуш. Зберігати _____
30	Ф. № _____ Оп. № _____ Спр. № _____
40	
	230