ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження

сільського голови

25.01.2021 № 13

**ІНСТРУКЦІЯ**

**з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті П’ядицької сільської ради**

**1. Загальні положення**

1.1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян встановлює загальні правила і регламентує порядок роботи з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян з моменту їх надходження до відправлення або передачі в архів.

1.2. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у виконавчому комітеті П’ядицької сільської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначену для цього посадову особу П’ядицької сільської ради відповідно до посадової інструкції.

1.3. 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 сільський голова.

1.4. Викладені в інструкції правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів за зверненнями громадян розроблені відповідно до положень 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348 та змінами, внесеними постановами Кабінету Міністрів України № 858 від 24.09.2008, № 26 від 19.01.2011, № 48 від 03.02.2016, № 431 від 22.05.2019, № 1145 від 27.12.2019,№ 128 від 19.02.2020, нормативно-розпорядчими документами Івано-Франківської обласної державної адміністрації, виконавчого комітету П’ядицької сільської ради , що встановлюють порядок організації та діяльності органів виконавчої влади, здійснення контролю за зверненнями громадян, удосконалення діяльності організаційних структур, а також відповідно до державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію.

1.5. Відповідальність за ведення діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті П’ядицької сільської ради несе спеціаліст відділу загальної та організаційної роботи. Ведення діловодства за пропозиціями, заявами, скаргами громадян відповідно до вимог державних стандартів, інструкції з діловодства за зверненнями громадян та цієї інструкції покладається на відділ загальної та організаційної роботи П’ядицької сільської ради .

1.6. Діловодство за зверненнями громадян у всіх структурних підрозділах виконавчого комітету П’ядицької сільської ради ведеться українською мовою.

**2. Приймання та реєстрація звернень громадян.**

2.1. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня - в журналах (додаток 1).

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення ([додаток № 2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#n66)).

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв’язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

2.2. Всі конверти, які надійшли на ім’я сільського голови, секретаря сільської ради, заступника сільського голови та керуючого справами (секретаря) виконкому сільської ради, за винятком тих, що мають напис «особисто», розкриваються у відділі загальної та організаційної роботи П’ядицької сільської ради .

При розкритті конвертів перевіряється правильність доставки, непошкодженість упаковки, відповідність номерів на документах і конвертах. При пошкодженні конверта робиться відмітка у поштовому реєстрі та на конверті. Якщо виявлено відсутність документа або додатків до нього, невідповідність номера на конверті номеру документа, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий – залишається у відділі загальної та організаційної роботи П’ядицької сільської ради .

2.3. 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 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 ст.17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними (ст.8 Закону України «Про звернення громадян»).

2.4. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу П’ядицької сільської ради ОТГ або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-порталі П’ядицької сільської 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.

2.5. Розміщена на офіційному веб-порталі П’ядицької сільської ради і виконавчого комітету електронна форма має графи для визначення 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 зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

2.6 Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в журналах (додатки 3 і 4).

Аналогічно відбувається реєстрація звернень громадян, викладених під час виїзних прийомів керівництва виконавчого комітету П’ядицької сільської ради.

2.7. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації.

2.8. Автоматизована реєстрація письмових звернень, облік особистого прийому громадян та інших усних звернень громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп’ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім’я, по батькові, домашня адреса, номер телефону, категорія (соціальний стан) заявника, вид, тип та звідки одержано звернення, дата, індекс справи, номер звернення, дата контролю; порушені питання – короткий зміст, індекси згідно з класифікатором; зміст, дата та прізвище автора резолюції; виконавець, термін виконання, дата надіслання, дата виконання, індекс і зміст документа, короткий зміст відповіді або прийнятих рішень, дата зняття з контролю, прізвище автора резолюції про зняття справи 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.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (хід виконання, дата нагадування тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації визначається зручністю в користуванні.

В процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизований банк даних забезпечує користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп’ютера, а в разі потреби – на принтер.

2.9. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

2.10. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, індексу справи згідно з номенклатурою та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: Д- 79 . Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

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

2.11. При надходженні звернень від одного і того ж громадянина їм надається такий же реєстраційний індекс (змінюється лише дата надходження, а індекс доповнюється наступним порядковим номером, наприклад, Д-79), а у разі надходження повторного звернення з одного і того ж питання на верхньому полі першого аркуша повторних звернень 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 тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-79/1, Д-79/2.

2.12. Громадянин, який подає особисте (або від імені мешканців) звернення, в обов’язковому порядку повинен надати письмову згоду на обробку його персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» з метою виконання розпорядником бази даних вимог Закону України «Про звернення громадян».

2.13. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, якщо інше не обумовлене в зверненні, а у разі неможливості чітко розібрати прізвище першого підписанта звернення, воно реєструється за прізвищем наступного заявника у списку. Якщо до заяви додаються підписи, то вони повинні бути в оригіналі (копії підписів на окремих аркушах не приймаються).

**3. Порядок проходження звернень громадян.**

3.1. Діловодство за зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету П’ядицької сільської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

3.2. Особисту відповідальність за стан діловодства зі зверненнями громадян в структурних підрозділах виконавчого комітету П’ядицької сільської ради несуть їх керівники.

3.3. Звернення подається на розгляд керівництву виконавчого комітету П’ядицької сільської ради, де пишеться резолюція та вказується, в обов’язковому порядку, кого повідомити про результати розгляду.

3.4. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата. У разі коли резолюція адресована кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в резолюції не обумовлено інше. Для виконання резолюції їй надається право запитувати необхідну інформацію від інших виконавців і координувати їх роботу.

3.5. На документах з термінами виконання, які не потребують додаткових вказівок, у резолюції зазначається: виконавець, підпис автора резолюції, дата.

3.6. Як правило, на документі повинно бути не більше однієї резолюції. Інші можливі тільки тоді, коли є необхідність деталізації порядку виконання документа.

Резолюція повинна проставлятись безпосередньо на документі, нижче реквізиту «резолюція», паралельно до основного тексту. Якщо місця для резолюції недостатньо, її можна проставляти на вільному від тексту місці або на особистих бланках посадових осіб, але не на полі документа, призначеному для підшивки. Написання резолюції на окремих аркушах або спеціальних бланках допускається у разі, коли документ підлягає поверненню або деталізується порядок виконання документа та уточнюються виконавці.

3.7. Пропозиції, заяви, скарги з питань, вирішення яких не входить до повноважень структурного органу, якому вони були направлені згідно з резолюцією сільського голови або його заступника, не пізніше як у триденний термін надсилаються за належністю, про що обов’язково повідомляється заявник.

**4. Терміни розгляду звернень громадян**

4.1. Документи, що підлягають розгляду, можуть бути із зазначенням і без зазначення терміну виконання. Терміни виконання можуть бути вказані у самому документі або встановлені актами законодавства.

Телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення – 2 дні, решта – 10 днів.

4.2. Звернення, що потребують додаткового вивчення і перевірок, розглядаються виконавцями не більше одного місяця, в інших випадках – невідкладно, не пізніше 15 днів від дня їх отримання відділом загальної, організаційної та кадрової роботи П’ядицької сільської ради .

У випадках, коли для вирішення заяви або скарги необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, терміни вирішення заяви або скарги можуть бути, в порядку виключення, продовжені сільським головою, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом України «Про звернення громадян».

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

4.3. Якщо звернення може бути вирішеним без контролю, то воно залишається у виконавця для надання відповіді автору звернення, але не більше, ніж 30 календарних днів.

4.4. Звернення з позначкою «терміново» розглядаються протягом 7 робочих днів від дати підписання резолюції.

4.5. Строк розгляду звернень громадян може бути змінений лише за вказівкою посадової особи, яка його встановила, а у разі її відсутності – посадової особи, яка її заміщає. У разі потреби термін може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніше як за 3 робочих дні до закінчення встановленого терміну, а щодо документа без зазначення строку – до закінчення 30-денного терміну від дати його одержання. Загальний термін розгляду звернення не повинен перевищувати 45 днів.

4.6. Документи доводяться до виконавців протягом 3-х робочих днів, а якщо в резолюції вказано декілька виконавців – протягом семи робочих днів.

4.7. Якщо в термін відповідь від виконавця не надходить, йому надсилається нагадування .

**5. Організація контролю за виконанням звернень громадян.**

5.1. Завданням контролю за виконанням звернень громадян є забезпечення своєчасного та якісного їх розгляду.

5.2. Контролю підлягають зареєстровані звернення, в яких встановлено завдання.

5.3. Відповідальність за виконання розгляду звернень громадян несуть особи, зазначені в резолюції керівника та безпосередні виконавці. У разі виконання документа кількома виконавцями відповідальною за організацію виконання є посадова особа, визначена у резолюції першою.

5.4. Організацію контролю за виконанням резолюцій, дотримання при розгляді звернень Закону України «Про звернення громадян», указів Президента України та постанов Кабінету Міністрів України щодо цієї роботи здійснюють відповідальні особи .

**6. Формування і зберігання справ**

6.1. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті у відділ загальної та організаційної роботи виконавчого комітету П’ядицької сільської ради для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Зберігання справ у виконавців забороняється.

6.2. Документи розміщуються у справах в 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, яка одночасно є реєстраційно-контрольною карткою. У разі отримання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

6.3. 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 по розгляду звернень, викладених на особистому прийомі, оформляється за встановленою формою .

6.4. Виконавчий комітет П’ядицької сільської ради зберігає звернення громадян для надання довідок і використання їх в інших цілях згідно з чинним законодавством.

6.5. Відповідальність за схоронність документів за зверненнями покладається на керуючого справами (секретаря) виконкому сільської ради, посадових осіб відділу загальної та організційної роботи П’ядицької сільської ради.

6.6. Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається затвердженою сільським головою номенклатурою справ, що утворюється у процесі діяльності виконавчого комітету сільської ради. Як правило, встановлюється п’ятирічний термін зберігання звернень громадян та документів, пов’язаних з їх розглядом і вирішенням.

6.7. У випадках, викликаних специфікою діяльності виконавчого комітету П’ядицької сільської ради, постійно діюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за зверненнями громадян, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов’язковому затвердженню сільським головою.

6.8. З метою забезпечення схоронності документів по розгляду звернень громадян справи повинні зберігатися у робочих кімнатах відділу загальної та організаційної роботи або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

6.9. Після закінчення встановлених термінів зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Міністерством Юстиції України

**Додаток 1**

**ЖУРНАЛ**  
**реєстрації звернень громадян**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковий номер | Дата підписання/надсилання/звернення | Дата надход ження та реєстра ційний 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 номенк латурою |
| короткий зміст | індекси |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7а | 8 | 9 | 10 | 11 |

**Додаток 2**

**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 (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 |
| Графа10 | 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” |

**Додаток 3**

**ЖУРНАЛ**

**обліку особистого прийому громадян**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№  пп | Дата прийо-му | Хто приймає | Прізвище, ім’я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальнийстан) громадяни-  на | 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**

**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 5**

**ФОРМА**

**РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА**

|  |
| --- |
| Найменування організації |
| дата |
| індекс |

Начальник відділу загальної

та організаційної роботи Оксана ДАНИЛИШИН