КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА
від 14 квітня 1997 р. № 348
Київ

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

{Назва Постанови із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 629 від 24.06.2023}

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
№ 1153 від 17.10.97
№ 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
№ 629 від 24.06.2023*}*

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян" Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є :**

1. Затвердити Інструкцію 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 (додається).

{Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 629 від 24.06.2023}

{Пункт 2 втратив чинність на підставі Постанови КМ№ 1153 від 17.10.97}

3. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян у республіканських міністерствах і відомствах УРСР, виконкомах місцевих Рад народних депутатів, на підпорядкованих їм підприємствах,

в установах і організаціях, затверджену постановою Ради Міністрів УРСР від 27 квітня 1982 р. № 210 (ЗП УРСР, 1982 р., № 5, ст. 47).

Прем'єр-міністр України **П.ЛАЗАРЕНКО**

Інд. 41

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 14 квітня 1997 р. № 348

ІНСТРУКЦІЯ
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

{Назва Інструкції із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 629 від 24.06.2023}

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа (далі - організаціях) 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 р. № 55 "Деякі питання документування управлінської діяльності" (Офіційний вісник України, 2018 р., № 23, ст. 770), з урахуванням передбачених цією Інструкцією особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, що надійшли до організації.

{Абзац перший пункту 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 128 від 19.02.2020}

Ця Інструкція має рекомендаційний характер для об'єднань громадян, а також підприємств, установ та організацій приватної форми власності.

{Пункт 1 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 128 від 19.02.2020}

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 несуть керівники організацій.

{Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 629 від 24.06.2023}

2. 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 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. Облік

особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток № 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

{Абзац перший пункту 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 48 від 03.02.2016}

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

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації.

{Пункт 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 48 від 03.02.2016}

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.

{Пункт 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 48 від 03.02.2016}

Розміщена на офіційному веб-сайті організації 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.

{Пункт 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 48 від 03.02.2016}

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.

{Пункт 2 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 48 від 03.02.2016}

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах (додатки № 1 і 2).

{Абзац сьомий пункту 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 48 від 03.02.2016}

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток № 4).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в 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.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер.

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.

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

{Пункт 2 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ № 26 від 19.01.2011}

3. 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.

4. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення

обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

5. 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.

6. 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.

7. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. 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 і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в 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).

9. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх 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 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 керівником організації.

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

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

{Абзац другий пункту 10 в редакції Постанови КМ № 48 від 03.02.2016}

Додаток № 1
до Інструкції
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 3 лютого 2016 р. № 48)

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

<table>
<tr><td colspan="3">0203005</td><td colspan="3" rowspan="2">Реєстраційно-контрольна картка</td><td colspan="2">Відмітка про контроль</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Кореспондент (заявник)</td><td colspan="3" rowspan="4">Місце проживання, електронна адреса, номер телефону</td><td colspan="2">Вид звернення:
пропозиція, заява, скарга</td></tr>
<tr><td colspan="3">Категорія заявника</td><td colspan="2">Індивідуальне, колективне, анонімне</td></tr>
<tr><td colspan="3">Соціальний стан заявника</td><td colspan="2">Ознака надходження:
первинне
повторне</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Дата підписання /надсилання / звернення, дата надходження дзвінка</td><td>Дата надходження звернення</td><td>Реєстраційний індекс</td><td>Звідки надіслано</td><td>Дата надіслання</td><td>Індекс документа</td><td>Форма надходження</td></tr>
<tr><td colspan="7">Попередні звернення № _____ від __ _____ 20__ р.
№ _____ від __ _____ 20__ р.</td></tr>
</table>

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 1 в редакції Постанови КМ № 48 від 03.02.2016}

Додаток № 2
до Інструкції
(в редакції постанови Кабінету Міністрів
України
від 3 лютого 2016 р. № 48)

Зразок

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	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11

{Додаток 2 в редакції Постанови КМ № 48 від 03.02.2016}

Додаток № 3
до Інструкції

Зразок

КАРТКА (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 № 4
до Інструкції
(в редакції постанови Кабінету Міністрів
України
від 3 лютого 2016 р. № 48)

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

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

Елементи	Пояснення до заповнення
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 Класифікатора звернень громадян, 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 Класифікатора звернень громадян, 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

_____

*У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за зверненнями громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку особистого прийому громадян, що містять усі зазначені та інші необхідні елементи, у послідовності, зручній для застосування на персональному комп'ютері.

** Класифікатор звернень громадян, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858 (Офіційний вісник України, 2008 р., № 73, ст. 2461), має рекомендаційний характер для об'єднань громадян, а також підприємств, установ та організацій приватної форми власності.

(Зворотний бік)

Хід виконання

Елементи	Пояснення до заповнення
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)

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

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”

_____

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

КАРТКА
(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

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

{Додаток 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 858 від 24.09.2008; в редакції Постанови КМ № 48 від 03.02.2016; із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 431 від 22.05.2019, № 1145 від 27.12.2019}

Додаток № 5

ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПА

Найменування організації
дата
Індекс

Розмір 41,6 х 16 мм

Додаток № 6

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

_____

(назва організації)

Пропозиція, заява, скарга

_____

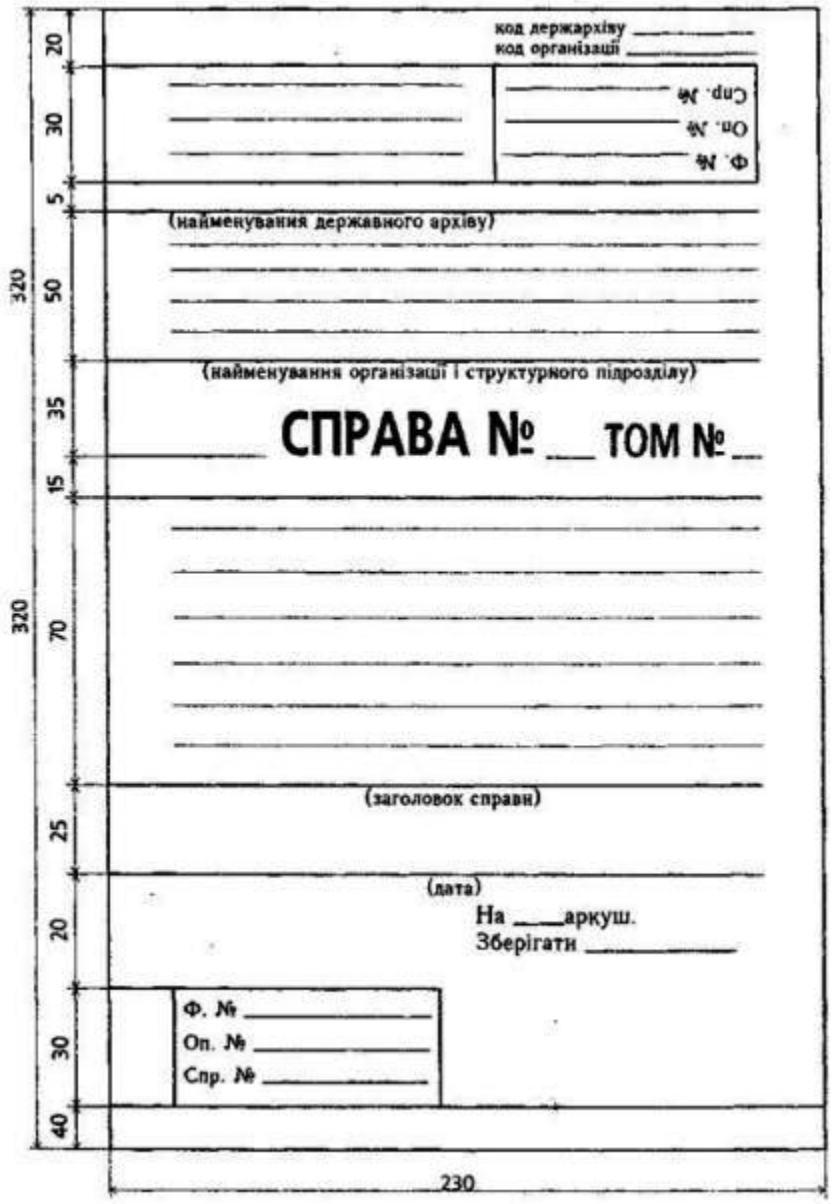
(необхідне підкреслити)

_____

(адреса)

Підлягає поверненню

Додаток № 7



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
Постанова Кабінету Міністрів України; Інструкція, Форма

Законодавство України
станом на 16.10.2023
поточна редакція
348-97-р

типового документа, Картка, Зразок, Журнал, Форма,
Вказівки від 14.04.1997 № 348
Редакція від **27.06.2023**, підстава — 629-2023-п
Постійна адреса:
https://zakon.rada.gov.ua/go/348-97-%D0%BF

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 1997 — 1997 р., № 16, стор. 85, код акта 589/1997
- **Урядовий кур'єр** від 29.05.1997