



УКРАЇНА

ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

“05” липеня 2013р.

№ 408-р

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Чернівецькій обласній державній адміністрації

Керуючись ч.1,4 ст.41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та 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 квітня 1997 р. № 348, постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», з метою покращення роботи із ведення діловодства за зверненнями громадян:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в Чернівецькій обласній державній адміністрації, що додається.

2. Головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації, керівникам територіальних органів центральних органів виконавчої влади в області, рекомендувати виконавчим комітетам Чернівецької та Новодністровської міських рад внести відповідні зміни в Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

3. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження обласної державної адміністрації від 01 липня 2009 р. № 404-р «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в облдержадміністрації».

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника голови – керівника апарату обласної державної адміністрації В. Бурлаку.

Голова обласної державної адміністрації



М. Папієв

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Розпорядження обласної
державної адміністрації**

05 липня 2019 р. 408-р

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян в Чернівецькій обласній державній адміністрації

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в апараті облдержадміністрації ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе начальник відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації.

2. Усі письмові пропозиції, заяви і скарги, що надійшли на ім'я голови облдержадміністрації та його заступників, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональним комп'ютером (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

На вимогу громадянина, який подав письмове звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування державної установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Дана копія повертається громадянину.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках за допомогою електронно-обчислювальної техніки (додаток 2). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, підлягають централізованій реєстрації на картках особистого прийому громадян, придатних для оброблення персональним комп'ютером.

Реєстраційно-контрольна картка відноситься до внутрішнього службового документа, що використовується виключно в межах апарату та структурних підрозділів обласної державної адміністрації.

Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюється шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові; форма надходження звернення; ознака надходження звернення;

вид звернення; стать автора звернення, суб'єкт звернення (індивідуальне, колективне, анонімне); тип звернення, категорія та соціальний стан заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище виконавця, 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, вид звернення, стать автора звернення, категорія та соціальний стан заявника; порушені питання – короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про документи та 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. 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.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається попередній реєстраційний індекс, через дріб ставиться цифра, яка визначає кількість звернень, що надійшли від одних і тих же заявників упродовж року. У відповідній графі реєстраційно-контрольної картки або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається дата попередньої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч та на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНЕ", "ДУБЛЕТНЕ", "НЕОДНОРАЗОВЕ", "МАСОВЕ" і підбирається попереднє листування.

4. Картотека письмових звернень формується за районами проживання заявників.

За перше та друге півріччя складається 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, на першому аркуші звернення, що підлягає контролю, ставиться позначка зі словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується 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 взяття на контроль або посадові особи, що їх заміщують відповідно до розподілу обов'язків.

6. У разі, коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис на зворотньому боці реєстраційно-контрольних карток (додаток 3).

Індекс письмової відповіді має бути ідентичним індексу контрольної картки і реєстраційного номера заяви, скарги, пропозиції.

7. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щокварталу до 20 числа наступного за звітним періодом місяця готують для голови облдержадміністрації узагальнені матеріали для аналізу у формі аналітичних довідок.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються у разі 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 відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації для централізованого формування справи, картотек, бази даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів підшиваються до 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.

9. Відділ роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації зберігає пропозиції, заяви і скарги упродовж 5 років для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на начальника відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації та відповідну посадову особу цього відділу згідно з функціональними обов'язками.

10. Після закінчення встановлених термінів зберігання, документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому чинним законодавством.

Заступник голови – керівник апарату Загальний
обласної державної адміністрації відділ



В. Бурлака