



ВИНОГРАДІВСЬКА МІСЬКА РАДА ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

19 грудня 2023 року

м. Виноградів

№393

**Про затвердження Інструкції
з діловодства за зверненнями
громадян у Виноградівській
міській раді**

Керуючись статтею 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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, в засобах масової інформації» зі змінами, та з метою встановлення єдиного порядку роботи зі зверненнями громадян, виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Виноградівській міській раді (далі – Інструкція), що додається.
2. Керівникам комунальних установ, відділів виконавчого комітету, виконавчих органів Виноградівської міської ради забезпечити дотримання вимог Інструкції.
3. Загальному відділу міської ради (Зеленьак К.П.) здійснювати організаційно-методичне керівництво роботою зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради.
4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету Жадік С.А.

Міський голова

Степан БОЧКАЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення
виконавчого комітету
Виноградівської міської ради
19.12. 2023 р. №393

ІНСТРУКЦІЯ **з діловодства за зверненнями громадян у Виноградівській міській раді**

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Виноградівській міській раді

1.2. Ця Інструкція розроблена згідно із Законом України „Про звернення громадян”, Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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, в засобах масової інформації”

1.3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України „Про звернення громадян”.

1.4. Діловодство за зверненнями громадян у Виноградівській міській раді ведеться окремо від інших видів діловодства, контроль за його веденням покладається на начальника загального відділу, ведення діловодства покладається на секретаря керівника та діловодів старостинських округів.

1.5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону України „Про звернення громадян”.

1.6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю, яка охороняється законом, визначається нормативно-правовими актами.

1.7. За організацію роботи із зверненнями громадян у Виноградівській міській раді відповідає начальник загального відділу міської ради.

2. Реєстрація, розгляд та надання відповідей на звернення громадян

2.1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

2.2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України „Про звернення громадян”. Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України „Про звернення громадян”.

2.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним. Звернення підлягає розгляду, але відповідь на звернення не надається.

2.4. Реєстрація звернень громадян у Виноградівській міській раді покладається на секретаря керівника та діловодів старостинських округів та проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.5. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня, в журналі реєстрації пропозицій, заяв та скарг громадян (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

2.6. Звернення громадян, що надійшли через урядову «гарячу лінію» та обласний контактний центр реєструються у окремому журналі реєстрації (додаток 2).

2.7. Після реєстрації документа у журналі проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

2.8. Звернення, подані громадянами на особистому прийомі, в тому числі усні, реєструються у журналі реєстрації особистого прийому громадян керівництвом міської ради (додаток 3). До реєстраційного індексу звернень, що надійшли на особистому прийомі, додається велика літера „П”.

2.9. Електронне письмове звернення приймається на визначену електронну адресу міської ради і перед реєстрацією роздруковується на папері. 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.

2.10. На вимогу громадянина, який подав звернення до міської ради, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення, а в разі відсутності штампу зазначається повна назва міської ради, дата прийняття звернення, реєстраційний індекс, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається громадянину.

2.11. 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. Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до міської ради (дублетні), можуть обліковуватися 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.

2.12. Виконавець визначений у резолюції керівника, здійснює подальший розгляд звернення. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

2.13. Керівники та працівники міської ради при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясовувати причини і умови, які спонукають авторів скаргитись. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

2.14. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку міської ради. Підписуються міським головою чи заступником міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

2.15. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

2.16. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, здійснюється секретарем керівника. 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.

2.17. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію, або якщо виконання звернення контролюється керівництвом облдержадміністрації чи райдержадміністрації, перший аркуш контрольованого звернення позначається словом „Контроль” або літерою “К”.

2.18. Для відправки листів-відповідей на звернення громадян особи, секретар керівника, здійснює упакування цих листів у конверти, на яких зазначають адресу заявника, якому адресовано лист-відповідь.

3. Термін розгляду звернень громадян та контроль за розглядом звернень громадян

3.1. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України „Про звернення громадян”.

3.2. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

3.3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені вищими органами влади (Берегівської райдержадміністрації або Закарпатської обласної державної адміністрації).

3.4. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно також у 5-денний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

3.5. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на керівників відділів міської ради, які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

3.6. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні. Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

3.7. Звернення громадян з поміткою „Контроль” знімаються з контролю за погодженням із міським головою.

3.8. Усі інші звернення громадян знімаються з контролю після надання відповіді заявникові.

4. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

4.1. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення, мають бути повернуті секретарю керівника, для формування справи, картотек, банку даних. Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

4.2. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до даної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність. Пропозиції, заяви, скарги, відповіді, на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

4.3. В міській раді зберігають звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного номенклатурою справ.

4.4. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається за затвердженою номенклатурою справ загального відділу і відповідно встановлено п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

4.5. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача особі, відповідальній за ведення архівної справи, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пунктів 9, 10 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, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

4.6. 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 міського голови.

5. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

5.1. Начальник загального відділу систематично аналізує матеріали розгляду звернень громадян, узагальнює їх результати з метою врахування в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження та своєчасного виявлення, усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

5.2. Секретр керівника та діловоди старостинських округів щокварталу наступного за звітним періодом місяця готують звіт щодо кількості звернень громадян та результати їх розгляду. Начальник загального відділу готує звіт та аналіз про роботу зі зверненнями громадян (І квартал, півріччя, 9 місяців, рік)

Додаток 1
до Інструкції

Журнал реєстрації пропозицій, заяв та скарг громадян

Дата надходження та номер звернення	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса заявника	Форма поступлення звернення				Короткий зміст	Резолюція або кому і коли направлено звернення	Позначка про виконання документа
		осо-бист о	тел.. /факс.	e-mail	поштою			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Додаток 2
до Інструкції

Журнал реєстрації звернень на урядову «гарячу» лінію та обласний контактний центр

Дата надходження та індекс документа	Кореспондент, дата та індекс одержаного документа	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Короткий зміст звернення	Зміст резолюції кому і коли направлено документ, строк виконання	Позначка про виконання документа
1	2	3	4	5	6

Додаток 3
до Інструкції

Журнал реєстрації особистого прийому громадян

№ № з/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Короткий зміст порушеного питання	Кому доручено розгляд, зміст резолюції, строк виконання	Наслідки вирішення, дата одержання відповіді
1	2	3	4	5	6	7