



УКРАЇНА

НОСІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
НОСІВСЬКОГО РАЙОНУ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

03 березня 2018 року

м. Носівка

№ 45

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

Керуючись ст.38, 42 Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», «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 №348 із змінами та з метою підвищення ефективності діяльності міської ради у напрямку розгляду звернень громадян, контролю за дотриманням термінів їх розгляду, доручень та зобов'язань стосовно розв'язання порушених у зверненнях питань:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Носівській міській раді(далі – Інструкція), що додається.
2. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови, керуючому справами виконавчого комітету, секретарю міської ради, начальникам структурних підрозділів забезпечити неухильне додержання Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Носівській міській раді.
3. Загальному відділу виконавчого апарату міської ради забезпечити ознайомлення всіх працівників структурних підрозділів міської ради із вимогами Інструкції.
4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету та секретаря міської ради.

Міський голова

*В.М. Ігнатченко*

## ІНСТРУКЦІЯ

### з діловодства за зверненнями громадян в Носівській міській раді

#### І. Загальні положення.

1.1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян в Носівській міській раді.

1.2. Цю Інструкцію розроблено 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» та постанови Кабінету Міністрів України від 03 лютого 2016 року №48 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України».

1.3. У Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в Носівській міській раді терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

1.4. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ виконавчого апарату Носівської міської ради.

Організація діловодства за зверненнями громадян в окремих структурних підрозділах покладається на спеціально визначених осіб.

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.

#### II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян.

2.1 Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим (надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним

особу, якщо ці повноваження оформленні відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.2 Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідним роз'ясненням в строк 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, визначається анонімним. Звернення підлягає розгляду, але відповідь на звернення не надається.

2.4. Реєстрація звернень громадян у Носівській міській раді проводиться в журналі реєстрації звернень громадян, наведеному у додатку 2 до цієї Інструкції головним спеціалістом з питань звернень громадян загального відділу виконавчого апарату міської ради з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.5. Усі звернення громадян, що надходять до міської ради, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.6. Звернення громадян, що надходять до міської ради, реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час – наступного після нього робочого дня.

2.7. Електронні звернення приймаються на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Носівської міської ради.

2.8. 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 і час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.9. Розміщена на офіційному веб-сайті Носівської міської ради електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, ім'я, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомості про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

2.10. Усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови, секретарем міської ради, керуючим справами виконкому реєструються в журналах обліку особистого прийому громадян за формою, наведеною у додатку 1 до цієї Інструкції

головним спеціалістом по розгляду звернень громадян загального відділу виконавчого апарату міської ради та визначеними відповідальними працівниками в структурних підрозділах.

2.11. При реєстрації усних звернень, поданих громадянами на особистому прийомі, у журналі обліку особистого прийому громадян здійснюється введення таких елементів: дата прийому, прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, що приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія заявника; порушені питання — короткий зміст, індекси; прізвище, ім'я, по батькові виконавця, зміст доручення, термін виконання, наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця.

2.12. Після реєстрації звернення проставляється його реєстраційний індекс:

- у нижньому правому куті першого аркуша звернення або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки, — для письмових звернень;

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення. Для реєстрації колективних звернень використовується буквосполучення «Ко».

2.13. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється головним спеціалістом загального відділу по розгляду звернень громадян виконавчого апарату міської ради, на першому аркуші звернення та в журналі зазначається літера «К».

2.14. Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням.

2.15. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, у журналі зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

2.16. 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. Така копія повертається громадянину.

### **III. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей**

3.1. Розгляд письмових звернень громадян здійснюється в такому порядку:

3.1.1. Керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, або структурні підрозділи яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях міського голови, першого заступника міського голови, заступників міського голови, здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають виконавців кожного з них.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головним є виконавець, зазначений у резолюції першим, якщо в документі не обумовлено інше.

Для виконання доручення йому надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

3.1.2. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у журналі, наведений у додатку 2 до цієї Інструкції.

3.1.3. Керівники та працівники структурних підрозділів при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3.1.4. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

3.2. Складання листів-відповідей на звернення громадян здійснюється з урахуванням наступного:

3.2.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку Носівської міської ради.

3.2.2. Листи-відповіді підписуються міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

3.2.3. Відповідь за результатами розгляду звернення готується тим структурним підрозділом, який його отримав і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

3.2.4. 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.

3.2.5. У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові направляється лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними, друкується та передається на підпис.

3.2.6. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства в структурному підрозділі, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

3.2.7. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, підписані міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови відповідно до розподілу обов'язків, здійснюється загальним відділом виконавчого апарату міської ради.

3.2.8. У разі коли за результатами розгляду звернення даються письмові та усні відповіді робиться запис у журналі.

3.2.9. Відправка листів-відповідей на звернення громадян здійснюється загальним відділом виконавчого апарату міської ради.

#### **IV. Термін розгляду звернень громадян**

4.1. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. 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.

4.3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені загальним відділом виконавчого апарату міської ради, міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

4.4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції міської ради, працівники, відповідальні за розгляд звернення у п'ятиденний строк надсилають його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

4.5. Звернення, що не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у п'ятиденний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4.6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, депутатів обласної та міської рад розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законами України «Про статус народного депутата України» та «Про статус депутатів місцевих рад».

#### **V. Контроль за розглядом звернень громадян.**

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

5.2. 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.

5.3. Звернення громадян з поміткою «Контроль» знімаються з контролю загальним відділом виконавчого апарату міської ради за погодженням міського голови, першого заступника міського голови, заступників міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

87

5.4. Інформація про результати розгляду звернень громадян шокквартили узагальнюється головним спеціалістом по розгляду звернень громадян загального відділу виконавчого апарату міської ради.

## **VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян.**

6.1. Після розгляду звернення громадянина у журналі проставляється відмітка про його виконання.

Відмітка про виконання містить посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення, і свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

6.2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються головному спеціалісту по розгляду звернень загального відділу виконавчого апарату міської ради для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

6.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду вміщується у м'яку обкладинку за формою, встановленою додатком 3 до Інструкції.

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.

6.4. Структурні підрозділи зберігають звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного зведеною номенклатурою справ виконавчого апарату міської ради, номенклатурою справ структурних підрозділів.

За зберігання документів за зверненнями громадян відповідають керівники структурних підрозділів міської ради.

6.5. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача до архівного сектору Носівської райдержадміністрації, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до Номенклатури справ.

## **VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян.**

7.1. Керівники структурних підрозділів міської ради, або за їх дорученням інші посадові особи, зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в

82

подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

7.2. Особи, відповідальні за ведення діловодства в структурних підрозділах міської ради, щороку готують до 15 липня та 15 січня у вигляді аналітичних довідок матеріали для аналізу інформації за зверненнями громадян та передають їх керівникам структурних підрозділів.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

Статистичний аналіз звернень громадян проводиться за напрямками діяльності структурних підрозділів міської ради та в розрізі таких показників:

- загальна кількість письмових та усних звернень громадян (окремо);

- кількість громадян, що звернулись;

- кількість повторних звернень;

- кількість колективних звернень;

- категорії заявників;

- результати розгляду звернень — «надано роз'яснення та необхідну інформацію», «вирішено позитивно», «відмовлено у задоволенні», «надіслано на розгляд іншому органу влади, установі чи організації», «взято до відома».

7.3. Підготовлені структурними підрозділами міської ради аналітичні матеріали передаються для узагальнення до загального відділу виконавчого апарату міської ради.

Керуючий справами виконавчого комітету



І.І. Власенко

Додаток 1  
до п. 2.п.п. 2.10  
Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян

**ЖУРНАЛ**  
**обліку особистого прийому громадян**

№ з/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання			Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				Короткий зміст	індекси	Прізвище, ім'я та по батькові виконавця, зміст доручення, строк виконання	

Додаток 2  
до п. 2.п.п. 2.4 Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян

**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 номером латурою
						короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11

Додаток 3  
до п. б.п.п. 6.3 Інструкції з  
діловодства за зверненнями громадян

\_\_\_\_\_

найменування організації

СПРАВА № \_\_\_\_\_ Том № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(заголовок справи)

\_\_\_\_\_

(дата)

зберігати \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ арк.