ДОДАТОК 1

до розпорядження сільського голови

 13.02.2018 №18

**ІНСТРУКЦІЯ**

**з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті**

**Степанківської 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 Степанківської сільської ради

ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відповідальну особу за роботу із зверненнями громадян.

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, що розроблена на підставі Типової інструкції (Типова інструкція з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади від 30 листопада 2011 р. No 1242) 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. No348 (далі - Інструкції з діловодства за зверненнями громадян) та змінами, внесеними постановами Кабінету Міністрів України від 28 липня 2003 р. No 1173 (1173-2003-п) та від 19 січня 2011 р. No 26, 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. У виконавчому комітеті Степанківської сільської ради застосовується часткова централізація діловодства за зверненнями громадян.

1.6. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Степанківської сільської ради ведеться українською мовою.

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

2.1. Всі конверти, які надійшли на ім’я сільського голови за винятком тих, що

мають напис «особисто», розкриваються секретарем сільської ради, а при наявності діловодної служби – її відповідальною особою. 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 секретаря.

2.2. Конверти (вирізки з них) обов’язково зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

2.3. Реєстрація пропозицій, заяв, скарг громадян –це фіксування факту

надходження звернення шляхом проставлення на ньому умовного позначення –реєстраційного індексу, порядкового номера та дати надходження. Реєстрація звернень громадян проводиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за терміном розгляду та виконанням доручень.

2.4. Усі письмові пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до виконкому, повинні реєструватися у день їх надходження у журналі звернень громадян або на реєстраційно-контрольних картках.

2.5. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналах особистого прийому громадян сільським головою та секретарем виконкому.

2.6. 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.

2.7. Реєстраційний індекс складається з індексу справи згідно з номенклатурою та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: 06/062.

2.8. На вимогу громадянина, який подав звернення до виконавчого комітету, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням

дати надходження та вхідного номера звернення (за наявності штамп із назвою установи). Така копія повертається громадянинові.

2.9. При надходженні звернень від одного і того ж громадянина їм надається такий же реєстраційний номер (змінюється лише дата надходження), а у разі надходження повторного звернення з одного і того ж питання у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, або у журналі звернень громадян зазначається слово «повторно». На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «повторно» та підбирається все попереднє листування.

2.10. 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»).

2.11. Громадян, 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».

**3. Порядок проходження звернень громадян.**

3.1. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відповідальну посадову особу – секретаря виконавчого комітету.

3.2.Перед реєстрацією письмова пропозиція, заява, скарга уважно вичитується для визначення короткого змісту та заповнюється бланк із

зазначенням усіх необхідних елементів для подання на розгляд сільському голові.

3.3. У журналі звернень громадян або у реєстраційно-контрольній картці зазначається порушене питання згідно з класифікатором ведення справ.

3.4. Звернення подається на розгляд сільському голові, де пишеться резолюція та вказується, в обов’язковому порядку, кого повідомити про результати розгляду.

3.5. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата. У разі коли доручення дано кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право

скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

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

3.7. 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 «адресат», 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.

3.8. Звернення громадян, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення звернення посадовою особою, яка прийняла рішення про контроль, та повідомлення заявника.

3.9. Пропозиції, заяви, скарги з питань, вирішення яких не входить до Повноважень виконкому, 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. Так: депутатський запит та звернення народних депутатів України, що надсилаються Кабінетом Міністрів України розглядаються відповідно у 10-денний та 5-денний термін після реєстрації; депутатський запит і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад до виконавчого комітету розглядаються відповідноу 15-денний та 10-денний термін після реєстрації у виконавчому комітеті.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.

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 подовжені.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 документа. У цьому разі для підготовки доручення до звернення надається один день.

4.5. Строк розгляду звернень громадян може бути змінений лише за вказівкою сільського голови, а у разі його відсутності – посадової особи, яка його 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 справи не повинен перевищувати 45 днів.

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

4.7. Якщо відповідь не може бути надана у визначений цією інструкцією термін, то надсилається проміжна відповідь у потрібний термін.

 **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.

Обов’язково контролюється розгляд звернень, що надійшли з вищих органів влади, повторні, колективні, звернення від інвалідів ІІ світової війни, учасників АТО та бойових дій.

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 здійснює секретар сільської ради. Безпосередній контроль за виконанням резолюцій сільського голови виконавчого комітету Степанківської сільської ради щодо розгляду звернень громадян покладається на секретаря сільської ради.

**6. Формування і зберігання справ**

6.1. 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 зберігаються у справах виконкому. У разі отримання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи

додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

6.2. 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.

6.3. Виконавчий комітет Степанківської ради зберігає звернення громадян для надання довідок і використання їх в інших цілях згідно з чинним законодавством.

6.4. Відповідальність за схоронність документів за зверненнями покладається на секретаря сільської ради.

6.5. Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається затвердженою номенклатурою справ.

Як правило, встановлюється п’ятирічний термін зберігання звернень громадян та документів, пов’язаних з їх розглядом і вирішенням.

6.6. У випадках, викликаних специфікою діяльності виконавчого комітету, 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.

6.7. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберіганню, належно оформляються і зберігаються у архіві виконавчого комітету Хацьківської сільської ради.

Справи, що підлягають постійному зберіганню, передаються до архівного відділу Черкаської РДА через 5 років після завершення діловодства за ними згідно з регламентом роботи виконавчого комітету за описами та актами приймання-передавання справ встановленого зразка.

6.8. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за

зверненнями громадян підлягають знищенню у порядку, встановленому

Державною архівною службою України.