**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Рішенням виконавчого**

**комітету**

**18.02.2015 № 36**

Інструкція   
з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради

1. Діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціаліста загального відділу, відповідального за звернення громадян.

2. Відповідальність за організацію діловодства за заверненнями громадян в міськвиконкомі покладено на міського голову.

3. Організація діловодства за зверненнями громадян покладається на загальний відділ.

4. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картах, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток 1) або в журналах (додаток 2). Конверти (вирізки зних) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

5. 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.

6. Письмові 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).

7. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 4).

8. Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян (якщо такі присутні) 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.

9. Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян (якщо такі присутні) шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, 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 визначається виконавчим комітетом Лебединської міської ради.

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.

10. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч.

11. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища   
заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401.

12. На вимогу громадянина, який подав звернення виконкому, на першому аркуші копії звернення проставляється виконкому, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

13. 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 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.

14. 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.

15. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг має бути 2 примірники реєстраційно-контрольних карток, що ведуться у виконавчому комітеті Лебедиської міської ради. 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 повинні формуватись за категоріями (соціальним станом) осіб, які надіслали звернення.

16. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити інші відділи чи управління, 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 приймає міський голова.

17. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних картках та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки).

18. Відповідальний за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 02 січня готує для міського голови матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

19. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають зберігатися у відповідального за ведення діловодства за зверненнями громадян 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.

20. Виконавчий комітет Лебединської ради зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами 5років.

В окремих випадках експертна комісія виконавчого комітету Лебединської міської ради може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню міським головою.

21. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи   
за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку,   
встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів   
України.