

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом ректора
№ 0102 – 1/087
від 12.05.09

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян в
Харківському національному університеті
імені В.Н.Каразіна

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в університеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених посадових осіб відділу діловодства та контролю за виконанням документів та структурних підрозділів університету.

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 ректор університету.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх знаходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток №1) та в журналах (додаток №2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, завою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток №3) та за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом знаходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі. В університеті ведеться журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами та в журналах (додатки №1 і 2).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток №4).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян 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.

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, 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 може визначатись університетом.

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.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви і скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток №5). 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-0102-6/025. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначенням, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3. 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, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви і скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

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 додаванням порядкового номера, що проставляються через дріб, наприклад, Д-0102-6/025/1, Д-0102-6/025/2, Д-0102-6/025/3.

4. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви і скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-

контрольних форм та перший аркуш контрольного 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 і скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

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

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.

6. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для ректора університету матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

7. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті у відділ діловодства та контролю за виконанням документів для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщують у справах у хронологічному порядку. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до документів, надісланих раніше.

Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

8. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на:

- ректора університету (попередній розгляд та визначення виконавця);
- виконавця, який зобов'язан розглянути звернення та підготувати відповідь у зазначений термін;

- відділ діловодства та контролю за виконанням документів, на який покладається відповідальність за формування справ до подальшої передачі їх до архіву університету.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими номенклатурами справ. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності університету, 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 пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню ректором університету.

9. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архіву університету через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архіву університету за рішенням ректора університету.

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

Реєстраційно-контрольна картка
(лицьовий бік)

0203005		Реєстраційно-контрольна картка			Відмітка про контроль	
Кореспондент					Адреса	
					Пропозиція, заява, скарга	
					Колективна	
Дата надходження кореспонденції	Реєстраційний індекс	Звідки одержано	Дата надіслання	Індекси документа	Одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу	
Попередні звернення від				№	, від	№
Короткий зміст		1.			Питання	
		2.				
		3.				
Резолюція					Категорія(соціальний стан) заявника	
Автор резолюції						
Термін виконання					Виконано за ___ днів	

Продовження додатка №1

(Зворотній бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Контрольні відмітки

Перевірено на місці « _____ » _____ 200_р. працівником апарату _____

Дата, індекс, виконання _____ Адресат _____

Вирішено _____

Результати розгляду питань	

З контролю зняв _____

Справа _____ Том _____ Аркушів _____ Фонд _____

Опис _____ Справа _____

ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

№ пп	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль
1	2	3	4

Продовження додатку №2

Порушені питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою
Короткий зміст	індекси			
5	5а	6	7	8

КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян

№пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконання
				Короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

ВКАЗІВКИ

щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки (РКК), журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян

Реєстраційно-контрольна картка
(лицьовий бік)

Елементи	Пояснення до заповнення
Кореспондент	Прізвище, ім'я, по батькові автора, для колективних листів – запис «колективний» і зазначається прізвище одного з авторів
Адреса	Місце проживання або роботи, телефон заявника
Дата надходження кореспонденції	Число, місяць, рік одержання
Реєстраційний індекс	Початкова літера прізвище автора (для колективних листів, листів без підпису – відповідно «КО», «БП») та порядковий номер кореспонденції
Звідки одержано	Назва організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надіслання	Число, місяць, рік надіслання листа кореспонденцію
Індекс документа	Індекс супровідного листа організації, що переслала пропозицію, заяву, скаргу
Попередні звернення	Дата і реєстраційні індекси попередніх звернень
Короткий зміст	Стислий виклад пропозиції, заяви, скарги
Резолюція	Переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян
Автор резолюції	Посада, прізвище та ініціали
Термін виконання	Зазначається відповідно до резолюції або термінів виконання, встановлених законодавством
Відмітки:	Робляться у правій частині лицьового боку РКК

Елементи	Пояснення до заповнення
«Контроль» або «К»	Відмітка про контроль – у лівій частині графі – про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій – про власний контроль
Вид документа	Пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга; колективна, без підпису; одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу
Індекси питання і підпитання	Заповнюються відповідно до форми статистичного звіту про розгляд звернень громадян в організаціях згідно з переліком питань і підпитань, визначеним відповідними організаціями
Категорія (соціальний стан) заявника	Дані про заявника (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Виконано за _____ Днів	Зазначається фактичний строк виконання
Код РКК (0203005)	Зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Українським класифікатором управлінської документації
Штамп «ПОВТОРНО»	Ставиться у прямокутнику ліворуч від відмітки про контроль під час реєстрації повторних звернень

Примітка: у разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за пропозиціями, заявами і скаргами громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток обліку особистого прийому громадян, що містять всі зазначені та інші необхідні елементи, розміщені у послідовності, зручній для застосування персонального комп'ютера.

(Зворотний бік)
Хід виконання

Елементи	Пояснення до заповнення
Дата передачі на виконання	Зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю
Виконавець	Прізвище, ініціали та телефон безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Новий термін, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	Відмітка про нагадування, стан виконання тощо
Перевірено на місці	Дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що здійснювала перевірку, наслідки перевірки
Дата, індекс, виконання	Дата та реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення
Адресат	Зазначається всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результати розгляду питань	Короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань
Вирішено	Зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу – позитивна або негативна
З контролю зняв	Посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю пропозиції, заяви, скарги, та підпис відповідального за контроль
Справа __, том __, аркушів ____	Індекс справи за номенклатурою, номер тому та аркушів (проставляються після прийняття рішення)
Фонд __, опис __, справа ____	Проставляються після передачі справи до архіву

ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	Число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису – відповідно «КО», «БП»)
Графа 3	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місця роботи та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 4	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та індекс супровідного листа, відмітка про контроль
Графа 5,5а	Стислий виклад порушених питань (підпитань) та їх індекси, що проставляються у такому ж порядку, як і при заповненні реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	Основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника – автора резолюції, прізвище виконавця, термін виконання (вказується відповідно до резолюції або термінів, встановлених законодавством)
Графа 7	Дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому містяться остаточне рішення та прийняті рішення з усіх порушених питань; виконавець, посада, прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 8	Заповнюється після прийняття рішення «До справи»

Примітка: реєстрація пропозицій, заяв, скарг ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвище кореспондента.

**КАРТКА
(ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян**

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Заповнюється у картці при повторному зверненні громадян на особистий прийом, у журналі – в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	Число, місяць, рік прийому
Графа 3	Прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	Заповнюється аналогічно графі 3 журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 5,5а	Аналогічно відповідальним графам журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 6	Прізвище та посада виконавця, зміст доручення, термін виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис «Роз'яснено», а при поданні громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги – запис «Лист»
Графа 7	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення

рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148*210) та А6 (105*148)

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА

Найменування організації
індекс
дата