



Міністерство освіти і науки України
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені Юрія Федьковича

НАКАЗ

01 06 2016 р.

№ 67

Про затвердження Інструкції
з діловодства за зверненнями
громадян в ЧНУ

Відповідно до Закону України № 393/96-ВР від 02.10.1996р. «Про звернення громадян» із змінами та доповненнями, 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 № 348 від 14.04.1997р. із змінами та доповненнями, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян в університеті

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян (далі – Інструкція) в Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (додається).
2. Проректорам, деканам факультетів, директорам інститутів та керівникам структурних підрозділів, в роботі зі зверненнями громадян суворо додержуватись положень даної Інструкції.
3. Начальнику загального відділу Г.А.Гуменюк:
 - 3.1. забезпечити ведення діловодства за зверненнями громадян відповідно до вимог Інструкції;
 - 3.2. довести наказ до відома структурних підрозділів університету шляхом розміщення на офіційному веб-сайті університету.
4. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян в Чернівецькому університеті від 23 квітня 2002 р.

Ректор

С.В.Мельничук

ІНСТРУКЦІЯ

З діловодства за зверненнями громадян в Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича

Дана інструкція складена на підставі Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 394/96-ВР та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету міністрів України від 14.04.97 року №348. *{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 1153 (1153-97-п) від 17.10.97 N 858 (858-2008-п) від 24.09.2008 N 26 (26-2011-п) від 19.01.2011 }, № 48 від 03.02.2016*.

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ, а також спеціально призначених для цього осіб у структурних підрозділах університету.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян у структурних підрозділах університету несуть їх керівники. Вони систематично аналізують ведення діловодства і живляють заходів до його вдосконалення.

2. Усі пропозиції заяви і скарги громадян, що надійшли до університету повинні прийматися та централізовано реєструватися в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, наступного після нього робочого дня обробляються персональними комп'ютерами (додаток № 1), або в журналах (додаток № 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, жаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналах (додаток № 3). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в журналах, або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати звернення, отримане без дотримання цих вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. У зверненні повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції університету, воно в п'ятиденний термін пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що заявник повідомляється. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті університету.

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.

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

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в журналах (додаток 2)

Журнал реєстрації пропозицій, заяв, скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток № 4)

Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються 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, прийняття рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

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, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток № 3). Штамп ставиться на нижньому полі аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядного 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.

За вимогою громадянина, який подав звернення до університету, на першому аркуші копії звернення виставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

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, 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 проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, 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 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 журналах 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. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті інспектору по контролю в загального відділу, який веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, 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 (додаток № 7).

7. 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 керівників, інших посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. 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 університета, постійно діюча експертна комісія університету 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.

Законодавством встановлені такі строки розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян:

- пропозиції, заяви і скарги направляються на розгляд і вирішення підвідомчим установам, а також за належністю в інші організації в п'ятиденний строк з обов'язковим повідомленням про це заявників;
- пропозиції, заяви і скарги, що надходять до університету, розглядаються в строк до одного місяця з дня надходження, якщо вищестоящим органом, який переслав заяву, не встановлений більш стислий строк розгляду:
- пропозиції, заяви і скарги, що не вимагають додаткового вивчення і перевірки, розглядаються невідкладно, але не пізніше 15 днів.

У випадках, коли для вирішення заяви, скарги необхідне проведення спеціальної перевірки, витребування додаткових матеріалів або вжиття інших заходів, строки їх виконання можуть бути, як виняток, продовжені ректором, але не більше ніж на один місяць, з обов'язковим повідомленням про це особи, яка подала заяву, скаргу.

Пропозиції громадян розглядаються в строк до одного місяця за винятком тих, які вимагають додаткового вивчення, про що повідомляється їх автору.

Строки розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян обчислюються з дня їх надходження до університету.

Характеристика звернення.

1. За формою надходження

- 1.1. Поштою
- 1.2. Через органи влади
- 1.3. Від інших органів, установ, організацій

2. За ознакою надходження

- 2.1. Первинне
- 2.2. Повторне

2.3. Дублетні

3. За видами

- 3.1. Пропозиція (зауваження)
- 3.2. Заява (клопотання)
- 3.3. Скарга

4. За суб'єктом

- 4.1. Індивідуальне
- 4.2. Колективне

5. За категоріями авторів звернень

- 5.1. Абітурієнт
- 5.2. Аспірант

5.3. Батьки

5.4. Випускник

5.5. Журналіст

5.6. Колективна

РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН НА КОМП'ЮТЕРІ
(Лицьовий бік)

0203005			Реєстраційно-контрольна картка		Відмітка про контроль	
Кореспондент (заявник)			Місце проживання, електронна адреса, номер телефону		Вид звернення: пропозиція, заява, скарга	
Категорія заявника					Індивідуальне, колективне, анонімне	
Соціальний стан заявника					Ознака надходження: первинне повторне	
Дата підписання /надсилання/ звернення, дата надходження дзвінка	Дата надходження звернення	Реєстраційний індекс	Звідки надіслано	Дата надіслання	Індекс документа	Форма надходження
Попередні звернення № _____ від _____ 20__ р. № _____ від _____ 20__ р.						
Основні питання		Зміст питання			Індекс питання	
Додаткові питання						
Резолюція						
Автор і дата резолюції						
Строк виконання					Виконано за _____ днів	

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання

Виконавець

Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо

Контрольні відмітки

Перевірено на місці _____ 20__ р. працівником _____

Дата, реєстраційний індекс документа про виконання _____

Кому надіслано _____

Результати розгляду звернення

З контролю зняв _____

Справа _____ Том _____ Аркушів _____

Додаток № 2

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	
						короткий зміст	індекс
1	2	3	4	5	6	7	7а

Додаток № 3

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 виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

Додаток № 4

ВКАЗІВКИ

щодо заповнення журналу реєстрації звернень громадян і журналу обліку особистого прийому громадян*

ЖУРНАЛ

реєстрації звернень громадян*

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку
Графа 3	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")
Графа 4	прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)

Графа 5

найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю

Графа 6

вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо

Графи 7, 7а

стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки

Графа 8

основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством)

Графа 9

прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання

Графа 10

дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю

Графа 11

заповнюється після прийняття рішення "До справи"

*Реєстрація звернень ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента або в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера.

ЖУРНАЛ

обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	заповнюється у картці під час повторного звернення 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	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")

Графи 5, 5а

стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки

Графа 6

прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист"

Графа 7

прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 x 210 міліметрів).

{

Додаток № 5

ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПА

Найменування організації
дата
Індекс

Розмір 41,6 x 16 мм

Додаток № 6

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

(назва організації)

Пропозиція, заява, скарга

(необхідне підкреслити)

(адреса)

Підлягає поверненню

20	код держархіву _____ код організації _____
30	Ф. № _____ Оп. № _____ Спр. № _____
5	(найменування державного архіву)
50	_____
50	_____
35	(найменування організації і структурного підрозділу)
15	СПРАВА № _____ ТОМ № _____
70	_____
70	_____
70	_____
70	_____
70	_____
25	(заголовок справи)
20	(дата) На _____ аркуш. Зберігати _____
30	Ф. № _____ Оп. № _____ Спр. № _____
40	
	230