

ДЕРЖАВНА АРХІВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНИЙ ДЕРЖАВНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ АРХІВ УКРАЇНИ

Організація роботи із зверненнями громадян. Інструкція

СХВАЛЕНО
Протокол науково-
методичної ради
ЦДНТА України
від 18 квітня 2012 № 04

Харків – 2012

Організація роботи із зверненнями громадян : інструкція / Укл. Алексєєнко А. О., Балишев М. А. – Х. : ЦДНТА України, 2012. – 16 с.

Укладачі: Балишев М. А., заступник директора ЦДНТА України
Алексєєнко А. О., начальник відділу використання інформації документів ЦДНТА України

Ця Інструкція регламентує діяльність архіву щодо організації роботи із зверненнями громадян, депутатськими запитами і зверненнями, які надійшли в інтересах громадян до Центрального державного науково-технічного архіву України.

Розраховано на працівників ЦДНТА України, задіяних при прийомі, реєстрації, обліку, розгляді та виконанні звернень громадян та депутатських звернень і запитів, а також при аналізі діяльності архіву щодо роботи із запитами та зверненнями громадян.

© ЦДНТА України, 2012

© Алексєєнко А. О., Балишев М. А., 2012

Зміст

	Стор.
1. Загальні положення	4
2. Класифікація звернень громадян та вимоги до їх подання і оформлення	4
3. Облік звернень громадян	5
4. Розгляд звернень громадян	6
5. Особливості розгляду депутатських звернень та запитів, які надійшли в інтересах громадян	7
6. Особистий прийом громадян	8
7. Порядок оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію»	9
8. Забезпечення контролю за розглядом звернень громадян	10
9. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян	11
10. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян	11
11. Аналіз та звітність щодо організації роботи із зверненнями громадян	11
 Додатки	
Додаток 1. Класифікатор звернень громадян	13
Додаток 2. Журнал реєстрації звернень громадян України до ЦДНТА України	15
Додаток 3. Журнал реєстрації звернень іноземних громадян до ЦДНТА України	16
Додаток 4. Журнал реєстрації надходжень скарг та пропозицій громадян до ЦДНТА України	17
Додаток 5. Журнал обліку особистого прийому у ЦДНТА України	18
Додаток 6. Журнал реєстрації звернень до ЦДНТА України за телефоном «гаряча лінія»	19
Додаток 7. Форма обкладинки для справи зі зверненням громадянина	20
Додаток 8. Показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян у ЦДНТА України	21
Список джерел та літератури	22

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція регламентує діяльність архіву щодо організації роботи із зверненнями громадян, депутатськими запитами і зверненнями, які надійшли в інтересах громадян до Центрального державного науково-технічного архіву України (далі – ЦДНТА України).

1.2. Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України»; Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 р. № 109/2008; 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. № 348; Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858; Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. № 630; наказу Держкомархіву України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права та звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 26.02.2008 р. № 37.

1.3. Дія цієї Інструкції не поширюється на звернення і запити, які надійшли до ЦДНТА України відповідно до інших актів законодавства.

1.4. Інструкція вводиться у дію наказом директора ЦДНТА України і є обов'язковою для використання працівниками архіву при роботі із зверненнями громадян.

1.5. Інструкцію розраховано на працівників ЦДНТА України, задіяних при прийомі, реєстрації, обліку, розгляді та виконанні звернень громадян та депутатських звернень і запитів, а також при аналізі діяльності архіву щодо роботи із запитами та зверненнями громадян.

2. Класифікація звернень громадян та вимоги до їх подання і оформлення

2.1. Звернення громадян, які надійшли до ЦДНТА України, визначаються згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»:

– *Пропозиція (зауваження)* – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

– *Заява (клопотання)* – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

– *Скарга* – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.2. Депутатські запити і звернення визначаються згідно зі статтями 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України»:

– *Депутатський запит* – це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території України, незалежно від їх підпорядкування і форм власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

– *Депутатське звернення* – викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їх компетенції.

2.3. Класифікація звернень громадян здійснюється відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858 (Додаток 1).

Характеристика звернення та основні питання, що порушені у ньому, фіксуються при його реєстрації і враховуються при його розгляді.

2.4. До розгляду приймаються письмові та усні звернення:

– *Письмове звернення* – це пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга громадян, викладена в письмовій формі та надіслана до ЦДНТА України поштою чи передана громадянином особисто (або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства).

– *Усне звернення* – це пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга громадян, викладена в усній формі та записана директором або заступниками директора ЦДНТА України під час особистого прийому.

2.5. У зверненні обов'язково мають бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3. Облік звернень громадян

3.1. Усі пропозиції, заяви і скарги, які надійшли до ЦДНТА України, проходять попередню обробку, яка включає перевірку правильності доставки листів громадян та належності оформлення.

3.2. Усі пропозиції, заяви і скарги, які надійшли до ЦДНТА України, централізовано реєструються у день їх надходження у відповідних журналах:

- Журналі реєстрації звернень громадян України до ЦДНТА України (Додаток 2);
- Журналі реєстрації звернень іноземних громадян до ЦДНТА України (Додаток 3);
- Журналі реєстрації надходжень скарг та пропозицій громадян до ЦДНТА України (Додаток 4);
- Журналі обліку особистого прийому у ЦДНТА України (Додаток 5);
- Журналі реєстрації звернень до ЦДНТА України за телефоном «гаряча лінія» (Додаток 6).

Графи журналів заповнюються відповідно до Класифікатора (див. Додаток 1).

3.3. Журнали мають бути прошиті, прошнуровані, пронумеровані, підписані директором ЦДНТА України та скріплені печаткою.

3.4. Прийом та реєстрація письмових звернень ведеться працівником, відповідальним за ведення загального діловодства в ЦДНТА України.

Облік особистого прийому ведеться посадовою особою, яка здійснює особистий прийом. Письмові звернення, одержані під час особистого прийому, передаються на реєстрацію у загальному порядку.

Прийом та реєстрація усних звернень громадян за телефоном «гарячої лінії» здійснюється працівниками ЦДНТА України, призначеними наказом директора, під час чергування за графіком роботи телефонної «гарячої лінії».

3.5. Під час реєстрації письмового звернення на ньому проставляється штамп вхідної кореспонденції та надається реєстраційний індекс, який присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення у відповідному журналі реєстрації.

3.6. Повторним зверненням присвоюється черговий реєстраційний індекс. При цьому у відповідній графі журналу реєстрації зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення, на верхньому полі першого аркуша повторного звернення робиться позначка «ПОВТОРНО».

3.7. Звернення громадян передаються на розгляд директора ЦДНТА України для отримання резолюції.

3.8. Зміст резолюції разом з терміном виконання звернення вноситься до журналу реєстрації. Після чого звернення з доданими до них документами підлягають розмноженню та розсилці кожному виконавцю під розпис.

Якщо доручення дано кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у дорученні першою, якщо в документа не обумовлено інше.

3.9. Автоматизована реєстрація (електронний облік) звернень громадян здійснюється відділом використання інформації документів шляхом перенесення відомостей з журналів (див. пункт 3.2 Інструкції) до файлу у форматі Excel.

3.10. При здійсненні реєстрації та обліку звернень громадян працівники ЦДНТА України дотримуються норм Закону України «Про захист персональних даних» щодо нерозголошення відомостей про особу, місце її проживання.

4. Розгляд звернень громадян

4.1. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Звернення, оформлене без дотримання вимог, визначених у пунктах 2.4, 2.5 цієї Інструкції, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4.2. Не розглядаються повторні звернення до ЦДНТА України від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті; скарги, подані з порушенням терміну, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»; звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.3. Якщо питання, порушені у зверненні, одержаному ЦДНТА України, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.4. Директор призначає виконавця або виконавців щодо порушених у зверненні питань. Для перевірки викладених у зверненнях фактів та забезпечення виконання прийнятих за зверненням рішень може створюватися комісія або робоча група. Для виконання доручення особі, відповідальній за розгляд звернення, надається право скликати інших працівників архіву і координувати їх роботу.

4.5. Не допускається розголошення одержаних від громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка

охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян.

4.6. При розгляді звернень виконавці зобов'язані з'ясувати їх суть; об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги; вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням і спонукали громадянина скаржитись; на прохання громадянина запрошувати його на засідання щодо розгляду його звернення.

4.7. Звернення громадян розглядаються працівниками ЦДНТА України безкоштовно. Витрати, зроблені у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

4.8. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються директором ЦДНТА України особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.9. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

4.10. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а такі, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити питання неможливо, то директором ЦДНТА України термін його вирішення може бути подовжений до 45 календарних днів з обов'язковим повідомленням заявника.

Початком терміну розгляду звернення вважається день його надходження (реєстрації) до ЦДНТА України, а закінченням – день направлення відповіді заявнику на його звернення.

4.11. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі, порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання та заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

4.12. Відповідь за результатами розгляду звернення оформлюється відповідно до вимог законодавства про мови та скріплюється підписом директора ЦДНТА України.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5. Особливості розгляду депутатських звернень та запитів, які надійшли в інтересах громадян

5.1. Розгляд депутатських звернень та запитів, які надійшли до ЦДНТА України в інтересах громадян, береться під особистий контроль директора.

Директором визначаються особи, відповідальні за розгляд та належне виконання депутатських звернень та запитів.

5.2. Депутатські звернення та запити розглядаються тією посадовою особою, якій вони адресовані. Забороняється передурочення їх розгляду іншим працівникам.

5.3. Звернення народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються протягом 10 календарних днів з дня їх одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата України у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати одного місяця з моменту його одержання.

Відповідь на депутатське звернення повинна бути надіслана народному депутату України не пізніше як на другий день після розгляду звернення.

5.4. Запит народного депутата України, народних депутатів України чи комітету Верховної Ради України, який надійшов в інтересах громадян, розглядається у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший строк, встановлений Верховною

Радою України. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто в установлений строк, директор ЦДНТА України зобов'язаний письмово повідомити про це Голову Верховної Ради України та народного депутата України (групу народних депутатів України, комітет Верховної Ради України), який вніс (які внесли) запит, і запропонувати інший строк. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати одного місяця з моменту його одержання.

5.5. Народний депутат України, який направив запит або звернення до ЦДНТА України, може бути присутнім при його розгляді, про що він повідомляє директора ЦДНТА України та посадову особу, відповідальну за розгляд звернення.

Посадова особа, відповідальна за розгляд звернення народного депутата України, зобов'язана завчасно, але не пізніше ніж за один календарний день повідомити народного депутата України про час і місце розгляду звернення.

На вимогу народного депутата України, який направив запит до ЦДНТА України, директор ЦДНТА України зобов'язаний повідомити народному депутатові про день розгляду порушених у запиті питань завчасно, але не пізніше ніж за три календарні дні до їх розгляду.

6. Особистий прийом громадян

6.1. Особистий прийом громадян у ЦДНТА України проводиться регулярно в установлені дні та години директором, заступником директора та заступником директора-головним зберігачем фондів.

6.2. Порядок організації та проведення особистого прийому та Графік проведення особистого прийому керівництвом ЦДНТА України затверджуються наказом директора.

Інформація про день, час і місце проведення особистого прийому доводиться до громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті ЦДНТА України за адресою: www.archive.gov.ua у розділі «Звернення громадян» та на дошці оголошень у вестибюлі архіву.

6.3. Особистий прийом громадян проходить у кабінетах директора та заступників директорів.

6.4. Особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, інвалідів першої та другої групи здійснюється першочергово. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

6.5. Облік особистого прийому ведеться у Журналі обліку особистого прийому у ЦДНТА України (Додаток 5) посадовою особою, яка здійснює прийом.

Прийом починається з пропозиції заявникові назвати своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи, соціальний статус та зміст питання, з яким громадянин звертається на особистий прийом.

У заявника можуть бути затребувані документи, що засвідчують його особу або підтверджують відповідно до законодавства його повноваження на представництво. Відсутність такого документа є підставою для відмови в прийомі.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

6.6. Повторний прийом громадянина України з питання, яке вже розглядалося керівництвом ЦДНТА України, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті. При цьому у журналі робиться позначка «ПОВТОРНО».

У разі повторного звернення громадянина України додатково вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

6.7. До участі в проведенні особистого прийому в залежності від питання можуть запрошуватися працівники ЦДНТА України.

Під час проведення особистого прийому громадян України керівництвом ЦДНТА України можуть бути присутні представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян керівництвом ЦДНТА України не допускається.

6.8. Під час особистого прийому вивчаються всі надані документи, що стосуються порушеного питання.

У разі, якщо питання не входить до компетенції посадової особи, яка проводить особистий прийом, заявнику надаються відповідні роз'яснення та повідомляється місцезнаходження органу, до якого необхідно звернутись.

6.9. Керівник, який веде прийом, за результатами розгляду звернення громадянина у межах своєї компетенції приймає одне з таких рішень:

- Задовольнити прохання чи вимогу та повідомити відвідувачу про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

- Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

- Прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення. Такі звернення оформлюються та розглядаються у порядку, встановленому для письмових звернень.

6.10. Про результати розгляду звернення громадянину України повідомляється письмово або усно (за його бажанням). При наданні усної відповіді громадянину під час особистого прийому в журналі обліку робиться відповідна відмітка.

Після прийняття рішення щодо звернення керівник, який проводив особистий прийом, інші залучені до участі в прийомі працівники архіву та громадянин ставлять свої підписи в Журналі обліку особистого прийому. Ці підписи свідчать про їх ознайомлення з таким рішенням.

6.11. Після розгляду звернення та прийняття остаточного рішення щодо його вирішення у журналі обліку особистого прийому робиться відповідний запис.

6.12. Після закінчення особистого прийому проводиться обробка матеріалів, здійснюється підрахунок осіб, які звернулися на особистий прийом, начальнику відділу використання інформації документів надається інформація про кількісний та якісний склад усних звернень для ведення електронного обліку та здійснення аналізу.

7. Порядок оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію»

7.1. Порядок оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» та графік чергування затверджуються наказом директора.

Графік роботи телефону «гаряча лінія» доводиться до населення шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті ЦДНТА України за адресою: www.archive.gov.ua у розділі «Звернення громадян».

7.2. Прийом звернень громадян проводиться за телефоном 731-15-98 у відділі використання інформації документів.

Працівники, відповідальні за прийом звернень громадян, призначаються директором зі складу працівників відділу використання інформації документів та юриста.

7.3. Реєстрація звернень громадян проводиться у Журналі звернень громадян по телефону «гаряча лінія» (Додаток 6). Кожному зверненню надається індивідуальний (порядковий) номер. Звернення записується та передається на розгляд керівництву ЦДНТА України.

7.4. У разі коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і не розглядується.

7.5. Згідно із змістом звернення директором ЦДНТА України визначається посадова особа, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернення.

7.6. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, відповідальні за «гарячу лінію» вживають заходи для отримання додаткової інформації. Вони забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби, відповідні рішення.

7.7. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті хто потребують додаткового вивчення – протягом 15 днів після їх надходження. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

7.8. Про виконання звернення робиться запис у останній графі Журналу звернення громадян по телефону «гаряча лінія» – «ВИКОНАНО», «НЕ ВИКОНАНО».

8. Забезпечення контролю за розглядом звернень громадян

8.1. Розгляд та виконання письмових звернень громадян, депутатських звернень та запитів, а також виконання доручень щодо усних звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі, беруться на контроль. При цьому робиться відмітка у журналах реєстрації.

На першому аркуші копії звернення, переданій виконавцю, робиться позначка «К» та вказується термін виконання.

8.2. Контроль за розглядом та виконанням звернень, які надійшли до ЦДНТА України, здійснюється директором ЦДНТА України.

Контроль за виконанням звернення, прийнятого на особистому прийомі, здійснюється керівником, який прийняв звернення.

8.3. Контролюється дотримання термінів розгляду та виконання звернень громадян та депутатських звернень і запитів (див. пункти 4.10, 5.3, 5.4, 7.7 Інструкції).

Контролюється черговість розгляду та виконання звернень: звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку, усі інші – у порядку надходження та реєстрації.

8.4. Зняття з контролю відбувається після одержання від виконавця відповіді заявнику та, за потреби, документів, які підтверджують виконання у повному обсязі завдань щодо розгляду звернення відповідно до резолюції.

У разі, якщо відповідь містить будь-яку обіцянку чи посилання на виконання доручення в майбутньому і не є остаточною, вона залишається на додатковому контролі.

Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор ЦДНТА України.

8.5. Відомості про надходження, передання на виконання та виконання звернення надаються начальнику відділу використання інформації для здійснення автоматизованої реєстрації (електронного обліку) та проведення аналізу.

8.6. Організація роботи за зверненнями громадян у ЦДНТА України контролюється та періодично перевіряється Державною архівною службою України.

9. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян

9.1. ЦДНТА України зберігає пропозиції, заяви і скарги громадян для надання довідок і використання в інших цілях.

Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на працівника, відповідального за ведення загального діловодства в ЦДНТА України.

9.2. Ведення діловодства за зверненнями громадян здійснюється відповідно до 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. № 348.

9.3. Усі звернення громадян (разом з конвертами), які надійшли до ЦДНТА України, та додатки до них з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення після їх вирішення передаються виконавцями начальника відділу використання інформації документів для обробки.

9.4. Документи за зверненнями громадян формуються у справи, які зберігаються у приймальні ЦДНТА України протягом п'яти років.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

9.5. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку, яка оформлюється за встановленою формою (Додаток 7).

У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

9.6. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

Невирішені пропозиції, заяви, скарги підшивати до справи забороняється.

10. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

10.1. Відповідальність за належну організацію роботи із зверненнями громадян у ЦДНТА України та своєчасний їх розгляд несуть директор, а також працівники, задіяні при прийомі, реєстрації, обліку, розгляді та виконанні звернень громадян та депутатських звернень і запитів, а також при аналізі діяльності архіву щодо роботи із запитами та зверненнями громадян.

10.2. Працівники ЦДНТА України, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України. За неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян до них можуть застосовуватися заходи дисциплінарного впливу.

10.3. Збитки, завдані неправомірними діями працівників ЦДНТА України, підлягають відшкодуванню за рахунок коштів державного бюджету.

11. Аналіз та звітність щодо організації роботи із зверненнями громадян

11.1. Звернення громадян та депутатські звернення і запити, які надійшли до ЦДНТА України в інтересах громадян, періодично узагальнюються й аналізуються начальником відділу використання інформації документів з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення законодавства щодо звернень громадян, вивчення громадської думки та вдосконалення роботи ЦДНТА України.

11.2. Аналіз проводиться за показниками, визначеними Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. № 630 (Додаток 2).

11.3. Стан роботи ЦДНТА України із зверненнями громадян розглядається на колегії архіву (не рідше ніж двічі на рік).

11.4. Звітні матеріали про організацію роботи із зверненнями громадян надсилаються до відділу міжнародного співробітництва та використання інформації Укрдержархіву для доповіді Президентові України щорічно до 1 липня (за перше півріччя) та до 2 січня (за рік).

Інформація про організацію роботи по виконанню депутатських звернень та запитів надсилається до Укрдержархіву щоквартально наприкінці кожного кварталу.

11.5. На офіційному веб-сайті ЦДНТА України за адресою: www.archive.gov.ua у розділі «Звернення громадян» розміщується річний звіт про роботу ЦДНТА України із зверненнями громадян.

Класифікатор звернень громадян**I. Характеристика звернення****1. За формою надходження**

- 1.1. Поштою
- 1.2. На особистому прийомі
- 1.3. Через уповноважену особу
- 1.4. Через органи влади
- 1.5. Через засоби масової інформації
- 1.6. Від інших органів, установ, організацій

2. За ознакою надходження

- 2.1. Первинне
- 2.2. Повторне
- 2.3. Дублетне
- 2.4. Неодноразове
- 2.5. Масове

3. За видами

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

4. За статтю авторів звернень

- 4.1. Чоловіча
- 4.2. Жіноча

5. За суб'єктом

- 5.1. Індивідуальне
- 5.2. Колективне
- 5.3. Анонімне

6. За типом

- 6.1. Телеграма
- 6.2. Лист
- 6.3. Усне

7. За категоріями авторів звернень

- 7.1. Учасник війни
- 7.2. Дитина війни
- 7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
- 7.4. Інвалід війни
- 7.5. Учасник бойових дій
- 7.6. Ветеран праці
- 7.7. Інвалід I групи
- 7.8. Інвалід II групи
- 7.9. Інвалід III групи
- 7.10. Дитина-інвалід
- 7.11. Одинокa мати

- 7.12. Мати-героїня
- 7.13. Багатодітна сім'я
- 7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
- 7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
- 7.16. Герой України
- 7.17. Герой Радянського Союзу
- 7.18. Герой Соціалістичної Праці
- 7.19. Дитина
- 7.20. Інші категорії

8. За соціальним станом авторів звернень

- 8.1. Пенсіонер
- 8.2. Робітник
- 8.3. Селянин
- 8.4. Працівник бюджетної сфери
- 8.5. Державний службовець
- 8.6. Військовослужбовець
- 8.7. Підприємець
- 8.8. Безробітний
- 8.9. Учень, студент
- 8.10. Служитель релігійної організації
- 8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- 8.12. Інші

9. За результатами розгляду

- 9.1. Вирішено позитивно
- 9.2. Відмовлено у задоволенні
- 9.3. Дано роз'яснення
- 9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»
- 9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»
- 9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»

Форма обкладинки для справи зі зверненням громадянина

(назва організації, ПІБ заявника)

(вид звернення)

(адреса)

Код ЦДНТА України	
-------------------	--

Код організації	
-----------------	--

ЦЕНТРАЛЬНИЙ ДЕРЖАВНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ АРХІВ УКРАЇНИ

(найменування структурного підрозділу)

СПРАВА № _____

(заголовок справи)

(дата)

На _____ аркуш.
Зберігати _____

Показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян у ЦДНТА України

1. Дотримання порядку реєстрації звернень громадян в журналах реєстрації, ведення журналу обліку особистого прийому громадян.
2. Дотримання порядку формування справ за зверненнями громадян та їх комплектація.
3. Дотримання строку розгляду звернень громадян.
4. Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.
5. Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»).
6. Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.
7. Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо.
8. Наявність затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії», його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян.
9. Розміщення на веб-сайті ЦДНТА України узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, графіка особистого прийому посадовими особами органу виконавчої влади громадян, роз'яснень на найбільш актуальні питання громадян тощо.

Список джерел та літератури

1. З оголошення рішення колегії Укрдержархіву від 20 грудня 2011 року «Про роботу із запитами та зверненнями громадян в Укрдержархіві, Державному департаменті СФД та державних архівних установах» [Електронний ресурс] : наказ Укрдержархіву від 26.12.2011 р. № 130. – Режим доступу: http://www.archives.gov.ua/Law-base/SCAU/2011_130.pdf.
2. Графік особистого прийому громадян керівництвом ЦДНТА України, затверджений наказом директора від 04.02.2009 р. № 08/ОД.
3. Основні правила роботи державних архівів України [Електронний ресурс] / Держкомархів України, УНДІАСД. – К., 2004. – 334 с. – Режим доступу : http://www.archives.gov.ua/NB/Regulations_2004.php.
4. Порядок оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» ЦДНТА України, затверджений наказом директора від 04.10.2010 р. № 75/ОД.
5. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у ЦДНТА України, затверджений наказом директора від 25.08.2010 р. № 57/ОД.
6. Порядок розгляду скарг громадян Державним комітетом архівів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.archives.gov.ua/Quests/#porjadok>.
7. Про доступ до публічної інформації [Електронний ресурс] : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17>.
8. 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 [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF>.
9. Про затвердження Інструкції про порядок витребування документів соціально-правового характеру для громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства [Електронний ресурс] : наказ Міністерства закордонних справ України та Державного комітету архівів України від 11.06.2001 р. № 116/53. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0547-01>
10. Про затвердження Класифікатора звернень громадян [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/858-2008-%D0%BF>.
11. Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади [Електронний ресурс] : постанова Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. № 630. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF>.
12. Про звернення громадян [Електронний ресурс] : Закон України від 02.10.1996 р. №393/96-ВР – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>.
13. Про Національний архівний фонд та архівні установи [Електронний ресурс] : Закон України від 24.12.1993 р. № 3814-XII. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3814-12>.
14. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права та звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [Текст] : наказ Держкомархіву України від 26.02.2008 р. № 37 // Вісник ДКАУ. – 2008. – Вип. 1(30). – С. 93–95.
15. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [Електронний ресурс] : Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/documents/7417.html>.
16. Про статус народного депутата України [Електронний ресурс] : Закон України від 17.11.1992 р. № 2790-XII. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2790-12>.

Для нотаток

