



**НОСІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ВІДДІЛ ОСВІТИ, СІМ'Ї, МОЛОДІ ТА СПОРТУ**

Н А К А З

23 липня 2018 року

м. Носівка

№ 65

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради

Керуючись ст.38, 42 Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», «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 №348 із змінами та з метою підвищення ефективності діяльності міської ради у напрямку розгляду звернень громадян, контролю за дотриманням термінів їх розгляду, доручень та зобов'язань стосовно розв'язання порушених у зверненнях питань

Н А К А З У Ю:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради (далі – Інструкція), що додається.
2. Головним спеціалістам відділу Гузь О.В., Горбашенко Т.Л., головному бухгалтеру відділу Бурячок О.В., секретарю відділу Зубенко Н.М. забезпечити неухильне додержання Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.
3. Секретарю відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Зубенко Н.М. забезпечити ознайомлення всіх працівників структурних підрозділів відділу із вимогами Інструкції.
4. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Начальник відділу освіти,
сім'ї, молоді та спорту

Н.В. Тонконог

Додаток
до наказу відділу освіти, сім'ї, молоді
та спорту Носівської міської ради
від 23.07.2018р. №65

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівській міській раді

І. Загальні положення.

- 1.1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.
- 1.2. Цю Інструкцію розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348 «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» та постанови Кабінету Міністрів України від 03 лютого 2016 року №48 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України».
- 1.3. У Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».
- 1.4. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства.
- 1.5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону України «Про звернення громадян».
- 1.6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну таємницю, яка охороняється законом, визначається нормативно-правовими актами.

II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян.

- 2.1 Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим (надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним

особу, якщо ці повноваження оформленні відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.2 Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідним роз'ясненням в строк не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визначається анонімним. Звернення підлягає розгляду, але відповідь на звернення не надається.

2.4. Реєстрація звернень громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради проводиться в журналі реєстрації звернень громадян, наведеному у додатку 2 до цієї Інструкції секретарем з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.5. Усі звернення громадян, що надходять до відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.6. Звернення громадян, що надходять до відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради, реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час – наступного після нього робочого дня.

2.7. Усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян начальником відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради реєструються в журналах обліку особистого прийому громадян за формою, наведеною у додатку 1 до цієї Інструкції секретарем відділу.

2.8. При реєстрації усних звернень, поданих громадянами на особистому прийомі, у журналі обліку особистого прийому громадян здійснюється введення таких елементів: дата прийому, прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, що приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія заявника; порушені питання — короткий зміст, індекси; прізвище, ім'я, по батькові виконавця, зміст доручення, термін виконання, наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця.

2.9. Після реєстрації звернення проставляється його реєстраційний індекс:

- у нижньому правому куті першого аркуша звернення або на іншому аркуші від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки, — для письмових звернень;

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення. Для реєстрації колективних звернень використовується буквосполучення «Ко».

особу, якщо ці повноваження оформленні відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.2 Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідним роз'ясненням в строк не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визначається анонімним. Звернення підлягає розгляду, але відповідь на звернення не надається.

2.4. Реєстрація звернень громадян у відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради проводиться в журналі реєстрації звернень громадян, наведеному у додатку 2 до цієї Інструкції секретарем з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.5. Усі звернення громадян, що надходять до відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.6. Звернення громадян, що надходять до відділі освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради, реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час – наступного після нього робочого дня.

2.7. Усні та письмові звернення громадян, що надійшли під час проведення особистого прийому громадян начальником відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради реєструються в журналах обліку особистого прийому громадян за формою, наведеною у додатку 1 до цієї Інструкції секретарем відділу.

2.8. При реєстрації усних звернень, поданих громадянами на особистому прийомі, у журналі обліку особистого прийому громадян здійснюється введення таких елементів: дата прийому, прізвище, ім'я, по батькові, посада особи, що приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія заявника; порушені питання — короткий зміст, індекси; прізвище, ім'я, по батькові виконавця, зміст доручення, термін виконання, наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця.

2.9. Після реєстрації звернення проставляється його реєстраційний індекс: - у нижньому правому куті першого аркуша звернення або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки, — для письмових звернень;

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення. Для реєстрації колективних звернень використовується буквосполучення «Ко».

2.10. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію на першому аркуші звернення та в журналі зазначається літера «К».

2.11. Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом зі зверненням.

2.12. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, у журналі зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

2.13. На вимогу громадянина, який подав звернення до відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

III. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей

3.1. Розгляд письмових звернень громадян здійснюється в такому порядку:

3.1.1. Начальник відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради визначає виконавців, які здійснюють подальший розгляд звернень громадян.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головним є виконавець, зазначений у резолюції першим, якщо в документі не обумовлено інше.

Для виконання доручення йому надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу.

За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

3.1.2. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у журналі, наведений у додатку 2 до цієї Інструкції.

3.1.3. Працівники структурних підрозділів при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3.1.4. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

3.2. Складання листів-відповідей на звернення громадян здійснюється з урахуванням наступного:

3.2.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.

3.2.2. Листи-відповіді підписуються начальником відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.

3.2.3. Відповідь за результатами розгляду звернення готується виконавцем, який його отримав і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

3.2.4. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

3.2.5. У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові направляється лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними, друкується та передається на підпис.

3.2.6. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

3.2.7. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, підписаним начальником відділу здійснюється секретарем відділу.

3.2.8. У разі коли за результатами розгляду звернення даються письмові та усні відповіді робиться запис у журналі.

3.2.9. Відправка листів-відповідей на звернення громадян здійснюється секретарем відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.

IV. Термін розгляду звернень громадян

4.1. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

4.3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені секретарем відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.

4.4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту працівники, відповідальні за розгляд звернення у п'ятиденний строк надсилають його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

4.5. Звернення, що не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у п'ятиденний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4.6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, депутатів обласної та міської рад розглядаються відповідно до вимог та в

порядку, визначеному Законами України «Про статус народного депутата України» та «Про статус депутатів місцевих рад».

V. Контроль за розглядом звернень громадян.

5.1. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту, які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

5.2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

5.3. Звернення громадян з поміткою «Контроль» знімаються з контролю секретарем відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту за погодженням начальника відділу.

5.4. Інформація про результати розгляду звернень громадян щокварталу узагальнюється головним спеціалістом по розгляду звернень громадян відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради.

VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян.

6.1. Після розгляду звернення громадянина у журналі проставляється відмітка про його виконання.

Відмітка про виконання містить посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення, і свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

6.2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються секретарю відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту Носівської міської ради для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

6.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду вміщується у м'яку обкладинку за формою, встановленою додатком 3 до Інструкції.

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

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

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

6.4. Секретар відділу зберігає звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного зведеною номенклатурою справ відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту.

6.5. У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача до архівного сектору Носівської райдержадміністрації, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до Номенклатури справ.

VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян.

7.1. Головні спеціалісти відділу освіти, сім'ї, молоді та спорту зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

7.2. Особа, відповідальні за ведення діловодства у відділі, щороку готує до 15 липня та 15 січня у вигляді аналітичних довідок матеріали для аналізу інформації за зверненнями громадян та передають їх керівникам структурних підрозділів.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

Статистичний аналіз звернень громадян проводиться за напрямками діяльності структурних підрозділів міської ради та в розрізі таких показників:

- загальна кількість письмових та усних звернень громадян (окремо);
- кількість громадян, що звернулись;
- кількість повторних звернень;
- кількість колективних звернень;
- категорії заявників;
- результати розгляду звернень — «надано роз'яснення та необхідну інформацію», «вирішено позитивно», «відмовлено у задоволенні», «надіслано на розгляд іншому органу влади, установі чи організації», «взято до відома».

Начальник відділу освіти,
сім'ї, молоді та спорту

Н.В. Тонконог

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		Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець, строк виконання	Відмітка про передачу на виконання	Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою
						короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11



Додаток 3
до п. б.п.п. 6.3 Інструкції з
діловодства за зверненнями громадян

НОСИВСЬКА МІСЬКА РАДА

ВІДДІЛ ОСВІТИ, СІМ'Ї, МОЛОДІ ТА СПОРТУ

НАКАЗ

З сесії _____ 2018 року м. Носів

найменування організації _____

СПРАВА № _____ Том № _____

(заголовок справи)

(дата)

зберігати на _____ арк.

