

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Серeda, 05 березня 2014, 07:59

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 14 квітня 1997 р. N348

Київ

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

з 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 }

□

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#)) Кабінет Міністрів України

п о с т а н о в л я є

1. Затвердити Інструкцію 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 (додається).

□ { Пункт 2 втратив чинність на підставі Постанови КМ N 1153 ([1153-97-п](#)) від 17.10.97 }

3. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян у

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

республіканських міністерствах і відомствах УРСР, виконкомах місцевих Рад народних депутатів, на підпорядкованих їм підприємствах, в установах і організаціях, затверджену постановою Ради Міністрів УРСР від 27 квітня 1982 р. N 210 (ЗП УРСР, 1982 р., N 5, ст. 47).

Прем'єр-міністр України
ЗАТВЕРДЖЕНО

П.ЛАЗАРЕНКО

Інд.41

постановою Кабінету Міністрів України
від 14 квітня 1997 р. N 348

ІНСТРУКЦІЯ
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

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі - організаціях) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату. 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 несуть керівники організацій.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картах, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток N 1), або в журналах (додаток N 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток N 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах (додатки N 1 і 2). Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток N 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 організацією. 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 N 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-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг. На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину. { Пункт 2 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ N 26 ([26-2011-п](#)) від 19.01.2011 }

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, викликаної 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

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань. У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

5. 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.

6. 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.

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

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть 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

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

Кореспон- | | | Пропозиція,

дент | | | заява, скарга

|-----+-----+-----

| | | Колективна

Дата |Реєстра-| Звідки| Дата | Індекс |Одержано пош-

надход-|ційний |одержано|надіслання|докумен-| тою, на

ження |індекс | | | та | особистому

корес- | | | | | прийомі,

понден-| | | | | передано

ції | | | | | через уповно-

| | | | | важену особу

Попередні звернення від N від N | Індокси

|1. | Питання| Підпитання

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

Короткий|2. |

зміст |-----+-----
|-----+-----
|-----+-----

|3. |

-----+-----+-----
-----+-----+-----
-----+-----+-----

| Категорія(соціальний

Резо- | (стан)заявника

люція |-----+-----
|-----+-----
-----+-----

Автор резолюції |

-----+-----

Термін виконання |Виконано за____днів

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата | Виконавець |

Записи про продовження |Контрольні

передачі на | | терміну, попередню | відмітки

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

|ний ін- |боти, ка-|контроль |кий |кси |тор, |прий- |турою

|декс |тегорія | | |зміст | |викона-|няті |

| | |(соціаль-| | | |вещь, |рішен- |

| | |ний стан)| | | |термін |ня, ви-|

| | |заявника | | | |вико- |конаве-|

| | | | | | |нання |ць, |

| | | | | | | |зняття |

| | | | | | | |з конт-|

| | | | | | | |ролю |



1| 2 | 3 | 4 | 5 | 5a| 6 | 7 | 8



Додаток N 3
до Інструкції

Зразок

КАРТКА (ЖУРНАЛ) обліку особистого прийому громадян

| | |Прізвище, | |Кому |Наслідки

N| | |ім'я, по | |доручено |розгляду,

пп| Дата | Хто |батькові, |Порушені |розгляд, |індекс,

|прийому|приймає|адреса чи |питання |зміст |дата

| | |місце | |доручення,|одержання

| | |роботи, |корот| |термін |відповіді

| | |категорія |кий |індекси|виконання |від

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

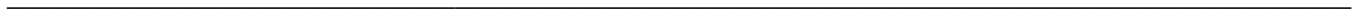
| | |(соціальний)зміст| | |виконавця

| | |стан) | | | |

| | |громадянина| | | |



1| 2 | 3 | 4 | 5 | 5a | 6 | 7



Додаток N 4
до Інструкції

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 | Число, місяць, рік одержання

кореспонденції |

Реєстраційний | Початкова літера прізвища автора (для

індекс | колективних листів, листів без підпису -

| відповідно "КО", "БП") та порядковий номер

| кореспонденції

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

Звідки одержано | Назва організації, що надіслала

| кореспонденцію

Дата надіслання | Число, місяць, рік надіслання листа

| кореспонденту

Індекс документа | Індекс супровідного листа організації, що

| переслала пропозицію, заяву, скаргу

Попередні | Дати і реєстраційні індекси попередніх

звернення | 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

"Контроль" або | відмітка про контроль - у лівій частині графи

"К" | - про контроль організації, що переслала і

| контролює виконання, у правій - про власний

| контроль

|

вид документа | пропозиція (зауваження), заява (клопотання),

| скарга; колективна, без підпису; одержано

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

| поштою, на особистому прийомі, передано

| через уповноважену особу

індекси основних | заповнюються за основними питаннями, що

і додаткових | порушуються у зверненнях громадян і визначені

питань | у Класифікаторі звернень громадян,

| затвердженому постановою Кабінету Міністрів

| України від 24 вересня 2008 р.

| N 858 (

[858-2008-п](#)

), та додатковими

| питаннями, визначеними відповідними

| організаціями

категорія | дані про заявника (інвалід, ветеран війни,

(соціальний стан))¹ *ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник,*

заявника | службовець, підприємець, пенсіонер тощо)

виконано за | зазначається фактичний строк виконання

_____ днів |

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

_____ * У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за пропозиціями, заявами і скаргами громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

| 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 | Індекс справи за номенклатурою, номер тому та

..., аркушів ... | аркушів (проставляються після прийняття

| рішення)

Фонд ..., опис | Проставляються після передачі справи до

..., справа ...| архіву

Рекомендується застосовувати картки форматом А5
(148x210) та А6(105x148)

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

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

| (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

Графи 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 міститься 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"

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

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 (148x210) та А6 (105x148).

{ Додаток 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 858 (858-2008-п) від 24.09.2008 }

Додаток N 5

ФОРМА

РЕЄСТРАЦІЙНОГО

ШТАМПА

Найменування організації |

|

| дата |

|

| Індекс |

Розмір 41,6 x 16 мм

Додаток N 6 ФОРМА

обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

(назва організації)

Пропозиція, заява, скарга (необхідне підкреслити)

(адреса)

Підлягає поверненню

Додаток N 7

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

| || код держархіву _____ |

| 20| | код організації _____ |

| +-+ _____ |

| || _____ | _____ Спр. N ||

| 30| | _____ | _____ Оп. N ||

| || _____ | _____ Ф. N ||

+ +-+ _____ |

| 5| | _____ |

| +-+ _____ |

320| || (найменування державного архіву) _____ |

| || _____ |

| 50| | _____ |

| || _____ |

| || _____ |

| +-+ _____ |

| || (найменування організації і структурного підрозділу) _____ |

| 35| | _____ |

| || _____ |

| +-+ _____ СПРАВА N ____ ТОМ N _____ |

| 15| | _____ |

| +-+ _____ |

| || _____ |

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади

Написав admin1

Понеділок, 18 лютого 2013, 10:34 - Останнє оновлення Середа, 05 березня 2014, 07:59

| || _____ |

| 70| | _____ |

| || _____ |

320| || _____ |

| +-+ _____ |

| || (заголовок справи) |

| 25| | |

| +-+ _____ |

| || (дата) |

| 20| | На ____ аркуш. |

| || Зберігати _____ |

| +-+ _____ |

| || |Ф. N _____ |

| 30| | |Оп. N _____ |

| || |Спр. N _____ |

| +-+ _____ |

| 40| | |

| || |

+-+ _____ |

| | 230 |
