

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
розпорядження начальника  
військової адміністрації  
від 26.04.2022 №01-01/11

## **ІНСТРУКЦІЯ** **з діловодства за зверненням громадян до Кременської міської військової** **адміністрації**

### **1. Зальні положення**

1.1. Ця Інструкція визначає процедуру ведення діловодства за зверненнями громадян у Кременській міській військовій адміністрації: приймання звернень громадян, їх попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду, дотримання строків їх розгляду, здійснення контролю за їх виконанням тощо.

1.2. Ця Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», інших діючих нормативних актів з питань звернень громадян.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян у Кременській міській військовій адміністрації ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на посадову особу служби діловодства.

1.4. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять персональні дані, відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно- правовими актами.

1.5. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть начальник військової адміністрації та його заступники відповідно до розподілу обов'язків.

### **2. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян**

2.1. Усі звернення незалежно від способу їх надходження, адресовані керівництву Кременській міській військовій адміністрації, підлягають обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється службою діловодства Кременської міської військової адміністрації.

Метою попереднього розгляду документів є відокремлення таких, що потребують обов'язковому розгляду начальником військової адміністрації та його заступниками.

Попередній розгляд документів повинен здійснюватися в день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні.

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

Звернення може бути усним (викладене громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто, чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.3. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковане або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

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

2.4. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

2.5. Реєстрація письмових звернень громадян у Кременській міській військовій адміністрації проводиться на реєстраційно -контрольну картку за

формою, наведеною у додатку 1 та в журналі реєстрації звернень громадян, наведеному у додатку 2 до цієї Інструкції службою діловодства з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.6. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках (додаток 3) та у журналі обліку особистого прийому громадян (додаток 4)

2.7. Усі звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону, а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.8. Звернення, що надходять до Кременської міської військової адміністрації, реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час - наступного після нього робочого дня.

2.9. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

2.10. 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. Для реєстрації колективних звернень використовується буквосполучення «Кл».

2.11. На вимогу громадянина, який подав звернення до Кременської міської військової адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

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

2.13. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки та журналі, 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.

2.14. Пропозиції, заяви и 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, скарги з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

2.15. У разі, коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначається словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

2.16. 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.

2.17. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах.

2.18. 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.

2.19. Служба діловодства щороку до 15 січня готує для начальника військової адміністрації матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються за потребою.

2.20. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті до служби діловодства для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

2.21. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заяви, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення вміщується в м'яку обкладинку (додаток 6). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

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

### **III. Розгляд письмових звернень та складання листів-відповідей**

3.1. Звернення та скарги, що надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціальної праці,

жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються першим керівником особисто.

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

3.2. Звернення громадян розглядаються відповідно до розподілу обов'язків між начальником військової адміністрації та його заступниками.

3.3. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами Кремінської міської військової адміністрації здійснюються згідно з резолюцією та спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень.

3.4. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у журналах реєстрації звернень громадян, що ведуться у службі діловодства.

3.5. Якщо у повторному зверненні громадянином з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним и розглядається в установленому законодавством порядку.

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

3.7. Складання листів-відповідей на звернення громадян:

3.7.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку військової адміністрації;

3.7.2. Листи-відповіді підписуються начальником військової адміністрації чи його заступниками відповідно до розподілу обов'язків;

3.7.3. Відповідь за результатами розгляду звернення готується тим структурним підрозділом, який його отримав і до компетенції якого входять вирішення порушених питань.

3.7.4. 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.

3.7.5. 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, друкується и передається на підпис

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

3.7.7. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, здійснюється службою діловодства.

3.7.8. 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.

3.7.9. Відправка листів-відповідей на звернення громадян здійснюється службою діловодства.

#### **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 и 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 начальником військової адміністрації або заступниками відповідно до розподілу обов'язків.

4.4. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Кременської міської військової адміністрації, служба діловодства у п'ятиденний строк надсилає 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 обґрунтованого рішення, у п'ятиденний строк повертається заявникові з відповідним роз'ясненням.

4.6. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, депутатів обласної, районної 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 виконавчого комітету, 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 знімається. 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» знімається з контролю службою діловодства за погодженням начальника військової адміністрації.

5.4. Усі інші звернення громадян знімається з контролю після надання відповіді заявникові.

## **VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

6.1. Після розгляду звернення громадянина на зворотній стороні реєстраційно-контрольної картки проставляється відмітка про його виконання. Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучили до справи.

Відмітка про виконання повинна містити слова «До справи», посилання на дату і реєстраційний індекс листа-відповіді, дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

6.2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються до служби діловодства для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

6.3. Документи розміщуються у справах у алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма копіями щодо його розгляду

вміщується у м'яку обкладинку за формою, встановленою додатком 6 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. В Кременській міській військовій адміністрації зберігаються звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного номенклатурою справ.

6.5. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мініюстом.



Додаток № 1  
до п.п.2.5,п. 2

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА  
(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.<br>№ _____ 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 \_\_\_\_\_

(лицьовий бік)

## Картка обліку прийому відвідувачів

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Прізвище, ім'я, по батькові заявника \_\_\_\_\_

Місце роботи заявника та займана посада \_\_\_\_\_

Категорія заявника (соц. положення) \_\_\_\_\_

Адреса \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

Короткий зміст заяви \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прізвище ведучого прийом \_\_\_\_\_

---

(зворотній бік)

Кому і що доручено \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат розгляду заяви \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Коли і ким дана відповідь \_\_\_\_\_

Додаток № 3

до п.п.2.5,п. 2

| 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”;                          |

**ЖУРНАЛ**  
реєстрації звернень громадян

## ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян

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

58 мм

22 мм

|   |
|---|
| <p>Кремінська міська<br/>військова адміністрація</p> <p>Вхід. № _____</p> <p>« _____ » _____ 20____р.</p> |
|---|

Додаток № 6  
до п.п.2.21, п.2

КРЕМІНСЬКА МІСЬКА ВІЙСЬКОВА

## АДМІНІСТРАЦІЯ

## ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Справа № \_\_\_\_\_ Том № \_\_\_\_\_

[illegible]

(заголовок справи)

Начато «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р.  
Строк продовжень «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р.  
Закінчено «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_р.

Ф № \_\_\_\_\_  
ОП № \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

На \_\_\_\_\_ арк.  
Зберігати \_\_\_\_\_