

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ держархіву
Чернівецької області

«07» лютого 2018 № 37

Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в Державному архіві Чернівецької області

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Державному архіві Чернівецької області ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ використання інформації документів держархіву області.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе начальник відділу використання інформації документів держархіву області.

2. Усі письмові пропозиції, заяви і скарги, що надійшли на ім'я директора держархіву Чернівецької області та його заступників, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження.

На вимогу громадянина, який подав письмове звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється назва державної установи, реєстраційний номер звернення та дата надходження. Дана копія повертається громадянину.

Автоматизована реєстрація звернень та запитів здійснюється шляхом введення в персональний комп'ютер даних по окремим журналам: Журнал реєстрації запитів (електронна база даних) юридичних осіб України з питань наведення довідок, Журнал реєстрації запитів (електронна база даних) фізичних осіб України з питань наведення довідок, Журнал реєстрації запитів (електронна база даних) фізичних осіб іноземних держав з питань наведення довідок, згідно з додатками 1.1, 1.2.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

За своєчасну реєстрацію усіх письмових пропозицій, заяв і скарг, що надійшли для виконання у відділ використання інформації документів несе відповідальність головний спеціаліст відділу – відповідальний за організацію та ведення прийому громадян.

За своєчасну реєстрацію усіх письмових пропозицій, заяв і скарг, що надійшли на особистому прийомі керівництвом архіву несе відповідальність працівник канцелярії – архівіст II категорії відділу управління персоналом та організації архівної роботи.

Облік особистого прийому керівництвом архіву ведеться в журналі, згідно з додатком 2.

Облік прийому громадян, що здійснюють посадові особи відділу використання інформації документів ведеться в журналі обліку прийому громадян, що включає в себе вимоги Класифікатора звернень громадян, згідно з додатком 3.

Усі письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на прийомі особисто заявником, групою заявників (колективне звернення), через представників, повноваження яких оформлені в установленому порядку заповнюється на бланку встановленого зразка, згідно з додатком 4.

Архівіст II категорії відділу управління персоналом та організації архівної роботи (працівник приймальні) забезпечує направлення на виконання звернення, що подано на особистому прийомі у керівництва архіву, згідно резолюції керівника.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки і містить дату реєстрації.

Реєстраційний індекс: для звернень від громадян України складається з позначення номеру №, цифри 1/ та доповнюється порядковим номером журналу реєстрації (№ 1/10); для запитів від установ складається з позначення номеру № та доповнюється порядковим номером журналу реєстрації запитів від установ (№ 1); для звернень іноземних громадян складається з позначення номеру №, цифри 1/, доповнюється порядковим номером журналу реєстрації та позначенням –ін (№ 1/10-ін), що забезпечує систематизацію, аналіз, пошук і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

2. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається попередній реєстраційний індекс, через дріб ставиться цифра, яка визначає кількість звернень, що надійшли від одних і тих же заявників упродовж року. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч робить позначка "ПОВТОРНЕ", "ДУБЛЕТНЕ", "НЕОДНОРАЗОВЕ", "МАСОВЕ" і підбирається попереднє листування.

3. За рік складається алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли звернення, запити, пропозиції, скарги.

4. У разі, коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, на першому аркуші звернення, що підлягає контролю, ставиться позначка зі словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви і скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття на контроль або посадові особи, що їх заміщують відповідно до розподілу обов'язків.

5. Результатом розгляду пропозицій, заяв і скарг може бути архівна довідка, архівна копія, архівний витяг, відповідь. Перший примірник архівної довідки, архівної копії, архівного витягу, відповіді виконується на номерному бланку.

Індекс письмової відповіді має бути ідентичним індексу реєстраційного номера заяви, скарги, пропозиції.

6. Працівники відділу використання інформації документів держархіву – виконавці запитів, несуть персональну відповідальність за достовірність інформації, викладеної в архівній довідці (архівній копії, архівному витязі).

7. Начальник відділу використання інформації документів щокварталу до 20 числа наступного за звітним періодом місяця готує для відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької облдержадміністрації, узагальнені матеріали для аналізу у формі аналітичних довідок, не рідше 1 разу на рік готує інформацію про стан роботи із зверненнями громадян, яка заслуховується і обговорюється на засіданнях колегії архіву, двічі на рік: до 1 липня (за перше півріччя) та до 2 січня (за рік) подає інформацію Державній архівній службі України щодо стану організації роботи із зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються у разі потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду підлягають централізованому формуванню у справі.

Документи розміщуються у справах у порядку зростання присвоєних реєстраційних номерів у межах кожного окремо журналу. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів підшиваються до групи документів.

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

9. Запити юридичних осіб України, фізичних осіб України, іноземців та осіб без громадянства соціально-правового, тематичного, персонального та майнового характеру та документи (архівні довідки, копії, витяги, листи) з їх виконання формуються у справі і зберігаються 10 років. Обкладинки справ оформляються за встановленою формою.

10. Відповідальність за зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на начальника відділу використання інформації документів держархіву області та архівіста I категорії відділу згідно з посадовими обов'язками.

11. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Державною архівною службою України.

Начальник відділу
використання інформації документів

Н.Б. Масіян

Журнал
реєстрації запитів (електронна база даних)
громадян України з питань наведення довідок
(так само запитів юридичних і фізичних осіб іноземних держав)

№ з/п	Дата надходження	Реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса заявника	Порушені питання (короткий зміст)	Результат розгляду (кількість довідок, їх розподіл за тематикою)	Дата виконання	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8

Журнал
реєстрації запитів (електронна база даних)
установ України з питань наведення довідок

Реєстраційний індекс (№ з/п)	Дата надходження та реєстраційний індекс установи	Назва установи, прізвище, ім'я, по батькові керівника, юридична адреса	Порушені питання (короткий зміст)	Результат розгляду та дата виконання (кількість довідок, їх характеристика)	Примітка
1	2	3	4	5	6

**Журнал
обліку особистого прийому керівництвом архіву**

№ п/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Порушені питання (короткий зміст)	Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду
1	2	3	4	5	6	7

**Журнал
обліку особистого прийому громадян, що здійснюють посадові особи
відділу використання інформації документів**

№ з/п у поточному місяці	№ з/п нарастаючим підсумком	Дата надходження та реєстраційний індекс	ППП Адреса заявника	Порушені питання (короткий зміст)	Класифікатор звернень громадян				ППП відповідального працівника
					За статтю авторів звернень	За категоріями	За соціальним станом	Основні питання, що порушуються у зверненнях	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

