



ДСНС України
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ
З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ У ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ

(ГУ ДСНС України у Закарпатській області)

НАКАЗ

01.06.2021

м. Ужгород

№ Нс-87/52

(з основної діяльності)

Про затвердження Інструкції з
діловодства за зверненнями громадян

Відповідно до статті 13 Закону України «Про звернення громадян», наказу ДСНС України від 01.01.2021 № 1 «Про затвердження інструкцій та типових інструкцій з діловодства», наказу Управління ДСНС України у Закарпатській області від 04.03.2021 року № НС-69/52 «Про затвердження Інструкцій з діловодства в Управлінні ДСНС України у Закарпатській області» та наказу Головного управління ДСНС України у Закарпатській області від 02.04.2021 року № Нс-2/52 «Про внесення змін до інструкцій з діловодства в Головному управлінні ДСНС України у Закарпатській області»
НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в Головному управлінні Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Закарпатській області, що додається.

2. Відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян в Головному управлінні покласти на відділ діловодства та архівної роботи Центру забезпечення діяльності Головного управління ДСНС України у Закарпатській області.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника начальника Головного управління полковника служби цивільного захисту Ярослава Бабяка.

Начальник
полковник служби цивільного захисту

Роман ГУДАК

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ

до наказу Головного управління ДСНС України у Закарпатській області
від “ _____ ” _____ 2021 року № _____

(назва документа)

Перший заступник начальника Головного управління полковник служби цивільного захисту	Володимир ЦЦЕЙ
Заступника начальника Головного управління із запобігання надзвичайним ситуаціям полковник служби цивільного захисту	Василь ГОЛИШ
Заступник начальника Головного управління з реагування на надзвичайні ситуації полковник служби цивільного захисту	Василь ВАРГА
Заступник начальника Головного управління полковник служби цивільного захисту	Ярослав БАБЯК
Начальниця відділу персоналу Головного управління полковник служби цивільного захисту	Катерина ІСАЙЧИК
Начальниця відділу (головний бухгалтер) відділу економіки і фінансів Головного управління	Алла КОВАЧ
Начальниця юридичного сектору Головного управління	Наталія ДОРУ
Начальник сектору з питань запобігання та виявлення корупції Головного управління підполковник служби цивільного захисту	Костянтин ЛАГОЙКО
Начальник сектору планування, аналітичного та документального забезпечення Головного управління підполковник служби цивільного захисту	Володимир ТРАЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
ДСНС України у Закарпатській
області

від_01.06.2021_№_Нс-87/52__

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян в Головному управлінні Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Закарпатській області

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Головному управлінні Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Закарпатській області (далі – Головному управлінні) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається в апараті на відділ діловодства та архівної роботи Центру забезпечення діяльності Головного управління та призначених для цього посадових осіб в підпорядкованих районних підрозділах.

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

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть начальник відділу діловодства та архівної роботи Центру забезпечення діяльності Головного управління в апараті Головного управління та начальники районних управлінь Головного управління.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження в журналі (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі (додаток 2).

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в журналі (додаток 1).

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг та журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 3).

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 4). 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 доповнено іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу 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 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 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 через сектор планування, аналітичного та документального забезпечення Управління, а в підпорядкованих районних підрозділах – начальники міськрайонних відділів, районних відділів та секторів.

5. 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 підшиваються пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо вирішення порушених питань.

6. Сектор планування, аналітичного та документального забезпечення Головного управління (посадові особи підпорядкованих районних підрозділів, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами), щомісяця до 10 числа місяця, наступного за звітним, готують для начальника Головного управління (керівників підпорядкованих районних підрозділів) узагальнені аналітичні матеріали. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

7. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті у відділ діловодства та архівної роботи центру забезпечення діяльності Головного управління чи посадовим особам в підпорядкованих районних підрозділах для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються в справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо їх розгляду та вирішення порушених питань становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 5). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної 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.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток 6).

8. Пропозиції, заяви і скарги зберігають для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на начальника відділу діловодства та архівної роботи Центру забезпечення діяльності Головного управління та посадових осіб підпорядкованих районних підрозділів відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими начальником Головного управління переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності Головного управління, постійно діюча експертна комісія може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню начальником Головного управління.

9. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до відділу діловодства та архівної роботи Центру забезпечення діяльності Головного управління через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються відділу діловодства та архівної роботи Центру забезпечення діяльності Головного управління за рішенням начальника Головного управління.

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

Додаток 1
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
головному управлінні ДСНС
України у Закарпатській
області

ЖУРНАЛ

реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

№ з/п	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Форма, вид та характер документа, кількість аркушів, попередні звернення	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль
1	2	3	4	5

Порушені питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Результат розгляду	Номер справи за номенклатурою
короткий зміст	код			
6	7	8	9	10

Додаток 2
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
Головному управлінні
ДСНС України у
Закарпатській області

ЖУРНАЛ

обліку особистого прийому громадян

№ з/п	Дата прийому та реєстраційний індекс	Особа, яка веде прийом, її прізвище, посада та особистий підпис	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Характер та вид документа, кількість аркушів, попередні звернення
1	2	3	4	5

Порушені питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Результат розгляду	Номер справи за номенклатурою
короткий зміст	код			
6	7	8	9	10

ВКАЗІВКИ

щодо заповнення журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
та журналу обліку особистого прийому громадян

ЖУРНАЛ

реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

Елементи журналу	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”) та порядковий номер кореспонденції або у інший спосіб, що забезпечує систематизацію та пошук
Графа 3	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місця роботи та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я, робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 4	Форма, вид та характер документа, кількість аркушів, попередні звернення
Графа 5	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та індекс супровідного листа, відмітка про контроль
Графи 6,7	Стислий виклад порушених питань (підпитань) та їх індекси, що проставляються у такому ж порядку, як і при заповненні реєстраційно-контрольної картки
Графа 8	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 9	Дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушень питань; виконавець, посада, прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 10	Заповнюється після прийняття рішення “До справи”

Примітка. Реєстрація пропозицій, заяв, скарг ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента.

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

Елементи журналу	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер дається в порядку надходження
Графа 2	Число, місяць, рік прийому, реєстраційний індекс
Графа 3	Прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, яка веде прийом
Графа 4	Заповнюється аналогічно графі 3 журналу реєстрації пропозиції, заяв і скарг громадян
Графа 5	Вид та характер документа, кількість аркушів (заповнюється при поданні громадянином письмового звернення), попередні звернення
Графа 6,7	Аналогічно відповідним графам журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 8	Прізвище та посада виконавця, зміст доручення, термін виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а при поданні громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги – запис "Лист"
Графа 9	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення
Графа 10	Заповнюється після прийняття рішення "До справи"

Додаток 4
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
Головному управлінні
ДСНС України у
Закарпатській області

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА

	Вх. № _____
аркушів	
" _____ " _____ р.	
Назва підрозділу	

Розмір (41 x 22)мм

Додаток 5
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
Головному управлінні
ДСНС України у
Закарпатській області

ФОРМА

обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

(назва організації)

Пропозиція, заява, скарга

(необхідне підкреслити)

(адреса)

Підлягає поверненню

Додаток 6
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
Головному управлінні
ДСНС України у
Закарпатській області

320	55	_____

	50	Головне управління Державної служби України з надзвичайних ситуацій у Закарпатській області

	35	(найменування структурного підрозділу)
	15	Справа № _____ Том № _____
	70	_____

25	(заголовок справи)	
	(дата)	
20	На _____ аркушах Зберігати _____	
50		
	230	

КЛАСИФІКАТОР

звернень громадян (затверджено постановою Кабінету Міністрів України
від 24 березня 2008 року № 858)

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, яка 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, яка 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"

II. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян

Індекс	Зміст питання
010	Промислова політика
011	Цивільний захист
012	Пожежна безпека
013	Техногенна безпека
020	Аграрна політика і земельні відносини
030	Транспорт і зв'язок

- 040 Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво
 - 050 Фінансова, податкова, митна політика
 - 060 Соціальний захист
 - 061 Надання пільг і виплата компенсацій постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи громадянам
 - 062 Питання пенсійного забезпечення постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
 - 063 Надання статусу учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС
 - 070 Праця і заробітна плата
 - 080 Охорона здоров'я
 - 082 Медико-санітарне забезпечення постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
 - 083 Фінансування проведення операцій або лікування постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
 - 090 Комунальне господарство
 - 100 Житлова політика
 - 101 Забезпечення житлом постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
 - 102 Забезпечення житлом працівників системи ДСНС України
 - 110 Екологія та природні ресурси
 - 120 Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
 - 130 Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт
 - 140 Культура та культурна спадщина, туризм
 - 150 Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
 - 160 Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації
 - 170 Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
 - 180 Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
 - 190 Діяльність центральних органів виконавчої влади
 - 200 Діяльність місцевих органів виконавчої влади
 - 210 Діяльність органів місцевого самоврядування
 - 220 Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини
 - 230 Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
 - 240 Інше
-