**Додаток**

**до рішення виконавчого комітету**

**Дрогобицької міської ради**

**від 14.10.2024 №292**

**ІНСТРУКЦІЯ  
з діловодства за зверненнями громадян в Дрогобицькій міській раді та її виконавчих органах, комунальних підприємствах та установах**

**І. Загальні положення**

1.Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян в Дрогобицькій міській раді та її виконавчих органах, комунальних підприємствах та установах.

2. Ця Інструкція розроблена згідно із [Законом України „Про звернення громадян”](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80" \t "_blank), [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”](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/109/2008" \t "_blank), [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”](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF" \t "_blank), Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 “Деякі питання документування управлінської діяльності“, Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 18.06.2015 № 1000/5.

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України „Про звернення громадян”.

4. Діловодство за зверненнями громадян в Дрогобицькій міській раді та її виконавчих органах, комунальних підприємствах та установах ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ виконкому Дрогобицької міської ради.

5. За організацію діловодства за зверненнями громадян у структурних підрозділах міської ради відповідають спеціалісти відповідно до затверджених посадових інструкцій.

6. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону України „Про звернення громадян”.

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

**ІІ. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян**

1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Дрогобицької міської ради особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Електронне звернення має відповідати всім вимогам письмового звернення, у тому числі містити підпис заявника (заявників) крім електронного цифрового підпису. Отже, електронне звернення може бути виготовлене за допомогою оргтехніки у вигляді сканованої копії чи фотографії (у тому числі із відображенням підпису заявника) та надіслано з використанням  мережі Інтернет.

2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п’ятою статті 5 [Закону України „Про звернення громадян”](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80" \t "_blank).

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України „Про звернення громадян”.

3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються і повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Не підлягають розгляду ті звернення, терміни розгляду яких передбачені ст.17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду таких звернень приймається на комісії з питань розгляду звернень громадян.

4. Реєстрація звернень громадян в  міській раді покладається на головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян загального відділу та проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

5. Усі звернення громадян, що надходять до міської ради, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України „Про звернення громадян”.

6. Усі звернення громадян, що надходять до міської ради, приймаються головним спеціалістом по роботі із зверненнями громадян загального відділу і централізовано реєструються у день їх надходження в системі електронного документообігу Megapolis.DocNet.

Конверт, у якому було надіслано звернення, зберігається разом із зверненням (заявою, скаргою, пропозицією).

7. Електронні звернення приймаються на електронну адресу. Інформація щодо електронної адреси розміщується на офіційному веб-сайті міської ради. Датою подання електронного звернення є дата надходження на зазначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день чи позаробочий час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться в звернені, заявнику пропонується звернутись з усним або письмовим зверненням.

8. Організація та проведення особистого прийому громадян керівництвом міської ради передбачена та затверджена розпорядженням міського голови від 06.06.2023 № 338-р.

9. Реєстрація звернень громадян здійснюється шляхом введення у контрольно-реєстраційну карту в системі електронного документообігу Megapolis.DocNet таких даних: прізвище, ім’я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; адреса проживання, по можливості номер телефону; звідки отримано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст; зміст та дата резолюції, прізвище автора резолюції, виконавець, термін виконання; дата надсилання, індекс і результат розгляду, дата зняття з контролю, номер за номенклатурою справ.

Після реєстрації документа у системі електронного документообігу Megapolis.DocNet проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення штрих-коду у нижньому правому куті першого аркуша документа.

У разі відсутності технічних можливостей реєстраційний номер та дата реєстрації проставляється на документів за допомогою реєстраційного штампу. Штамп ставиться в у нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

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

10. Реєстраційний індекс звернення містить такі реквізити: найменування установи, вхідний номер та дата надходження.

Реєстраційний номер складається з індексу 07/, початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення, що надійшло (наприклад: 07/В-452). Колективні звернення реєструються замість початкової літери прізвища зазначається «Ко» (наприклад: 07/Ко-670).

Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв та скарг.

11. На кожне звернення створюється реєстраційно-контрольна картка. Копія звернення із реєстраційним індексом, а також відповідь на звернення залишається у матеріалах загального відділу (створюється особова справа).

12. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки 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 додається все попереднє листування.

13. Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на  розгляд  до  міської ради (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням  порядкового  номера,  що  проставляється  через дріб.

14. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється керівництвом облдержадміністрації, перший аркуш контрольованого звернення позначається словом „Контроль”.

15. Після розгляду керівництвом звернення та накладенням резолюції в системі електронного документообігу Megapolis.DocNet дане звернення передається виконавцям для подальшого розгляду, ознайомлення та виконання.

**ІII. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей**

1. Керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, або структурні підрозділи, яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях керівництва міської ради здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають виконавців кожного з них.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання резолюції їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

2. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу до іншого здійснюється виконавцями через електронний документообіг з поміткою «Переадресація».

3. Керівники та працівники міської ради при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясовувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

Звернення вважається розглянутим, якщо всі поставлені в ньому питання розглянуті, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті необхідні заходи щодо його виконання, а заявника повідомлено про результати перевірки звернення.

4. Лист-відповідь візують працівник, який його підготував та керівник відповідного структурного підрозділу міської ради. Відповідь за результатами розгляду звернення надається тим структурним підрозділом, якому доручено його виконання і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

5. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку Дрогобицької міської ради або бланку виконавчого комітету Дрогобицької міської ради та підписуються міським головою чи заступником міського голови відповідно до розподілу функціональних обов’язків.

6. 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.

7.У разі якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис керівництву міської ради.

8. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян, здійснюється централізовано начальником загального відділу. Реєстраційний індекс письмової відповіді на звернення громадян оформляється відповідно до реєстрації вихідної документації міської ради.

9. Після реєстрації листа-відповіді на звернення громадян інформація про закриття звернення вноситься в електронний документообіг в розділі «Виконання» із зазначенням дати і вихідного номера документа та відміткою «виконано».

10. Відправка листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано загальним відділом виконкому Дрогобицької міської ради. Головний спеціаліст відділу здійснює упакування цих листів у конверти, на яких зазначається адреса заявника, якому адресовано лист-відповідь.

У разі надсилання відповіді через електронну адресу відповідь сканується у форматі PDF і відправляється заявникові.

**IV. Терміни розгляду звернень громадян та контроль за їх виконанням**

1. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 [Закону України „Про звернення громадян”](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80" \t "_blank).

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не пізніше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п’яти днів.

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.

3. Якщо порушені у зверненні питання не входять до компетенції Дрогобицької міської ради та її відділів, в такому випадку відповідальна особа по роботі із зверненнями громадян у 5-денний строк надсилає його за належністю відповідному органу, установі чи посадовій особі, про що інформується громадянин, який подав звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно також у 5-денний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

4. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені органами, визначеними у статті 28 Закону України «Про звернення громадян», або керівництвом Дрогобицької міської ради.

5. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів міської ради, які зобов’язані забезпечити повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

Звернення громадян, на які наданого проміжкові 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.

У процесі розгляду та зняття з контролю звернень структурні підрозділі міської ради вносить доповнення та зміни, що стосуються документів (терміни виконання, дати зняття з контрою, відмітки про результати розгляду звернень громадян тощо), до системи електронного документообігу Megapolis.DocNet, які відображаються в реєстраційно-контрольних картках.

6. Контроль за своєчасним наданням відповідей громадянам на їх звернення покладається на головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян загального відділу виконкому Дрогобицької міської ради.

7. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному [Законом України „Про статус народного депутата України”](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2790-12" \t "_blank).

**V. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян**

1. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті у загальний відділ виконкому Дрогобицької міської ради, для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

2. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду підшиваються в особові справи звернень громадян. Обкладинка справи оформлюється за формою, встановленою додатком 6 до [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](http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF" \t "_blank), затвердженої постановою Кабінету Міністрів України, від 14 квітня 1997 року № 348.

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.

3. Строки зберігання документів за зверненнями громадян визначаються номенклатурою справ.

У разі необхідності тривалого або постійного зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача особі, відповідальній за ведення архівної справи, а також знищення звернень громадян після закінчення строків їх зберігання здійснюються відповідно до пунктів 9, 10 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 квітня 1997 року № 348.

**VI. Аналіз роботи зі зверненнями громадян**

1. Керівники структурних підрозділів міської ради 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.

2. Загальний відділ виконкому Дрогобицької міської ради щоквартально готує звіт щодо кількості звернень громадян та результати їх розгляду а також щорічний звіт та аналіз про роботу зі зверненнями громадян у Дрогобицькій міській раді.

**Керуючий справами виконкому Віталій ВОВКІВ**