ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання експертної комісії ВСП «ФКТКТ НУ «Чернігівська політехніка»

«21» 04 2025 № 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол педагогічної ради ВСП «ФКТКТ НУ «Чернігівська політехніка»

«23» 04 2025 № 4

Введено в дію наказом директора

«23» 04 2025 № 28/09 ~1.18/47

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян у Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж транспорту та комп'ютерних технологій Національного університету «Чернігівська політехніка» (ВСП «ФКТКТ НУ «Чернігівська політехніка»)

1 Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж транспорту та комп'ютерних технологій Національного університету «Чернігівська політехніка» (далі - Коледж) здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» (Офіційний вісник України, 2018 року, № 23, ст.770), з урахуванням передбачених цією Інструкцією особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, що надійшли до організації» спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ навчального закладу.

Ця інструкція має рекомендаційний характер для об'єднань громадян, а також підприємств, установ та організацій приватної форми власності.

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 несе директор Коледжу.

2 Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в журналах (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналах (додаток 2). Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Пропозиції (зауваження) Героїв України та членів їх сім'ї, кавалерів ордену Свободи, кавалерів ордену «За заслуги», кавалерів ордену княгині Ольги, кавалерів ордену Богдана Хмельницького, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються директором Коледжу особисто.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Електронне звернення (додаток 3) приймається на визначену електронну адресу, зразок якої розміщується на офіційному веб-сайті Коледжу.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розміщена на офіційному веб-сайті Коледжу електронна форма заяви повинна мати такі дані: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна та поштова адреси, номер телефону, соціальний стан, місце роботи, викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заява чи скарга, прохання чи вимога, дата подання звернення.

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з письмовим зверненням.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в журналах (додатки 1 і 2).

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 4).

Заяви (клопотання) Героїв України та членів їх сім'ї, кавалерів ордену Свободи, кавалерів ордену «За заслуги», кавалерів ордену княгині Ольги, кавалерів ордену Богдана Хмельницького, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються директором Коледжу особисто.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі. 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 громадянинові.

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 Коледжу (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.

Скарги Героїв України та членів їх сім'ї, кавалерів ордену Свободи, кавалерів ордену «За заслуги», кавалерів ордену княгині Ольги, кавалерів ордену Богдана Хмельницького, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються директором Коледжу особисто.

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.

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 підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

6 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.

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 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 в справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення 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 Коледж зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій 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 організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про 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 керівником організації.

9 Для документів постійного та тривалого (понад 10 років) строку зберігання, створених в електронній формі, виготовляється паперова копія такого документа, яка формується у справу відповідно до затвердженої номенклатури справ для зберігання.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

Провідний фахівець
з профорієнтації випускників Ірина ПІЦХЕЛАУРІ

Додаток 1
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у ВСП «ФКТКТ
НУ «Чернігівська політехніка»

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

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

Провідний фахівець
з профорієнтації випускників — Ірина ПІЦХЕЛАУРІ

Додаток 2
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у ВСП «ФКТКТ
НУ «Чернігівська політехніка»

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

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

Провідний фахівець
з профорієнтації випускників Ірина ПІЦХЕЛАУРІ

Додаток 3
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у ВСП «ФКТКТ
НУ «Чернігівська політехніка»

Зразок звернення громадян

Директору ВСП «ФКТКТ НУ «Чернігівська політехніка»
Віктору РАДЧЕНКУ

Прізвище, ім'я, по батькові заявника.
Домашня адреса заявника,
електронна адреса (за наявності),
номер телефону,
соціальний стан (учасник війни, інвалід, тощо),
місце роботи

Заява / клопотання / скарга / пропозиції

Звернення пишеться в довільній формі, де викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Дата Підпис заявника

* До заяви додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також копії інших документів, необхідних для розгляду заяви.

Провідний фахівець
з профорієнтації випускників Ірина ПІЦХЕЛАУРІ

Додаток 4
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у ВСП «ФКТКТ
НУ «Чернігівська політехніка»

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення журналу реєстрації звернень громадян і журналу обліку особистого прийому громадян
ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян*

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення
Графа 3	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка “КО”, “БП”)
Графа 4	прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (особа з інвалідністю, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім’я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 5	найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю
Графа 6	вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, електронне звернення, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Графи 7, 7а	стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки
Графа 8	основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством)
Графа 9	прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання
Графа10	дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 11	заповнюється після прийняття рішення “До справи”

*Реєстрація звернень ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента або в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера.

Продовження додатка 4

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	заповнюється у картці під час повторного звернення громадян на особистий прийом, у журналі - в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	число, місяць, рік прийому
Графа 3	прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка “КО”, “БП”)
Графи 5, 5а	стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз’яснення на особистому прийомі, робиться запис “Роз’яснено”, а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис “Лист”
Графа 7	прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення

Провідний фахівець
з профорієнтації випускників Ірина ПІЦХЕЛАУРІ

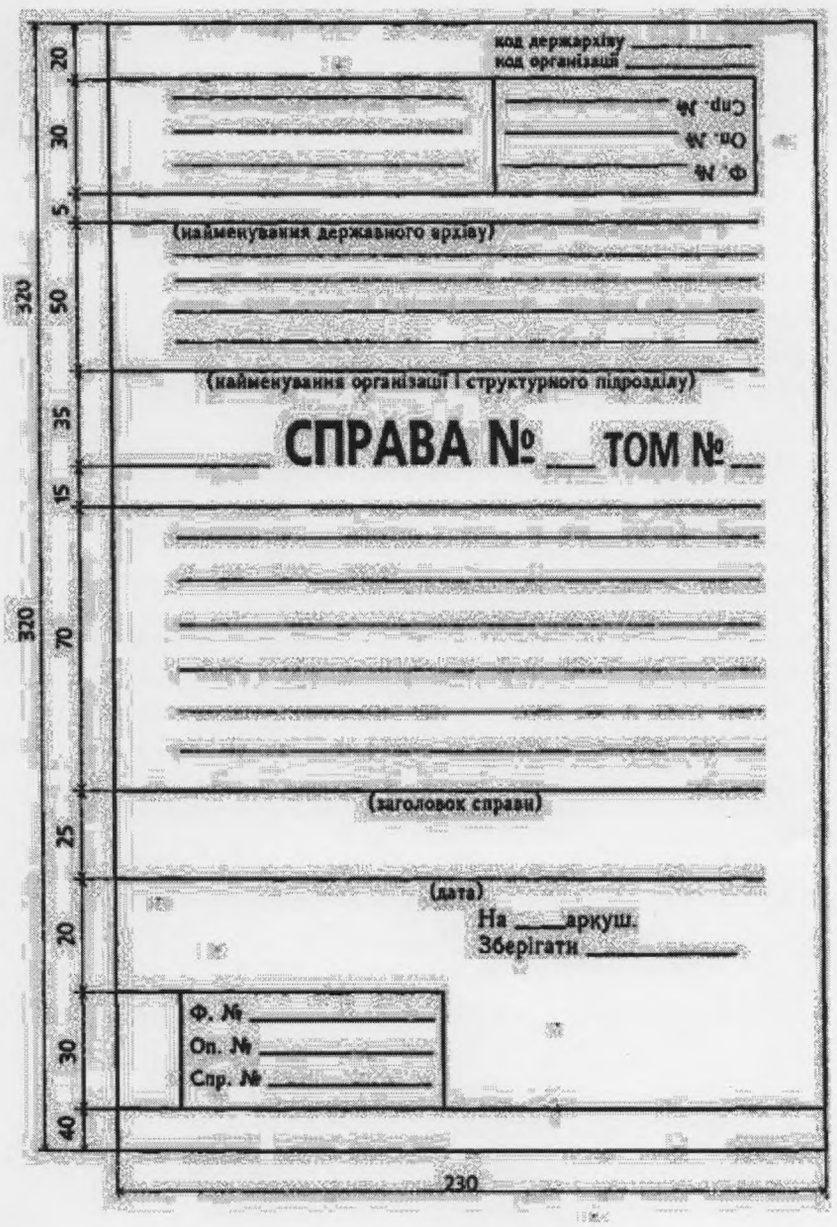
Додаток 5
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у ВСП «ФКТКТ
НУ «Чернігівська політехніка»

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

_____ (назва організації)
Пропозиція, заява, скарга _____ (необхідне підкреслити)
_____ (адреса)
Підлягає поверненню

Провідний фахівець
з профорієнтації випускників Ірина ПІЦХЕЛАУРІ

Додаток 6
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян
у ВСП «ФКТКТ
НУ «Чернігівська політехніка»



Провідний фахівець
з профорієнтації випускників Ірина ПІЦХЕЛАУРІ