



**СТАРОКОСТЯНТИНІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

РІШЕННЯ

27 серпня 2026 року

м. Старокостянтинів

№ 357

Про затвердження Інструкції
з діловодства за зверненнями
громадян у виконавчому
комітеті Старокостянтинівської
міської ради

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу 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», постанови 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, у медіа» (зі змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» (зі змінами), розпорядження міського голови від 11 серпня 2026 року № 625/2026-рвс «Про надання частин чергових відпусток Миколі МЕЛЬНИЧУКУ», керуючись підпунктом 1 пункту б статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (далі - Інструкція) (додається).
2. Загальному відділу виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (Лілія МЕЛЬНИЧУК) оприлюднити Інструкцію на офіційному сайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.
3. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради від 13 червня 2012 року № 556 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради».

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради Наталію ШАБЕЛЬНИК.

Заступник міського голови з питань
діяльності виконавчих органів
Старокостянтинівської міської ради

підпис

Володимир БОГАЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого
комітету міської ради

Інструкція
з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Старокостянтинівської міської ради

І. Загальні положення

1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради (далі - Інструкція) визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради та його структурних підрозділах.

2. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради та його структурних підрозділах здійснюється відповідно до постанови 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, у медіа» та на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», з урахуванням передбачених цією Інструкцією особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян.

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

4. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе міський голова.

5. У Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

6. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті

Старокостянтинівської міської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - загальний відділ).

Організація діловодства за зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - структурні підрозділи виконавчого комітету) покладається на спеціально призначених для цього осіб (далі - особи, відповідальні за ведення діловодства).

7. Звернення громадян, надіслані як запити на публічну інформацію з посиланням на Закон України «Про доступ до публічної інформації», але не відповідають за змістом вимогам зазначеного Закону (роз'яснення, прохання тощо) розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон) зі встановленням відповідних термінів.

II. Приймання, попередній розгляд, реєстрація та облік звернень громадян

8. Звернення, оформлені належним чином та подані в установленому законодавством порядку, приймаються та підлягають попередньому розгляду загальним відділом або особою, відповідальною за ведення діловодства.

9. Попередній розгляд громадян здійснюється з метою визначення:
належності документа до звернень громадян;
ознак надходження та виду звернення;
належності порушених питань до повноважень організації;
дотримання вимог до звернень громадян, визначених статтею 5 Закону;
суті та короткого змісту звернень громадян;
звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень.

10. Усі звернення громадян, що надійшли до установи, підлягають обов'язковій кваліфікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: заяви (клопотання), пропозиції (зауваження), скарги.

11. За ознакою надходження звернення громадян визначаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими та масовими.

Первинне звернення - звернення від громадянина, який вперше звернувся до виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради з певним питанням.

Повторне звернення - звернення одного й того ж громадянина з одного й

того ж питання, яке не вирішене по суті в першому зверненні або вирішене в неповному обсязі, у якому:

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням особи;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь особі не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення особи.

До повторних звернень належать також звернення від тієї самої особи з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетне звернення - звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, яке надіслане особою різними адресатами і надійшло на розгляд за належністю до виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

Неодноразове звернення - звернення громадянина, що надійшли до виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

Масове звернення - звернення, що надходять до виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради у великих кількостях (більше трьох) від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

12. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

13. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі чи під час проведення особистого виїзного прийому, за допомогою засобів телефонного зв'язку, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою, яка здійснює прийом, або працівником загального відділу.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі «Інтернет», засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Письмове звернення може бути передано через скриньку «Для звернень громадян», яка розміщена в приміщенні виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради в доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня працівниками загального відділу.

14. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, приймаються та централізовано реєструються в день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

15. Реєстрація звернень громадян проводиться з метою формування банку реєстраційних даних звернень громадян та відповідних супровідних документів та контролю за їх розглядом.

Звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради та його структурних підрозділів, реєструються:

усні пропозиції, заяви і скарги, подані під час проведення особистого прийому міським головою - в реєстраційно-контрольних картках (додаток 1) загальним відділом, які скануються та дані з яких переносяться до реєстраційно-моніторингової картки в системі електронного документообігу «ASKOD» (далі - СЕД) та надсилаються виконавцям працівником загального відділу до виконання без електронної резолюції міського голови;

усні та письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час проведення особистого прийому громадян секретарем Старокостянтинівської міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради (далі - заступники міського голови), керуючим справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету, - у журналах обліку особистого прийому громадян (додаток 2) цими посадовими особами;

усі інші усні та письмові звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, - у СЕД шляхом внесення реквізитів до реєстраційно-моніторингових карток загальним відділом;

письмові звернення громадян, що надійшли до структурних підрозділів виконавчого комітету, - в реєстраційно-контрольних картках або в журналах (додаток 3), при запровадженні системи електронного документообігу - в реєстраційно-моніторингових картках.

Під час реєстрації паперового звернення в СЕД створюється електронна копія оригіналу паперового документа (подання паперового документа в електронній формі, отриманій шляхом сканування цього документа).

16. Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються в реєстраційно-контрольних (моніторингових) формах шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений.

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

Облік особистого прийому громадян у Старокостянтинівській міській раді та її виконавчому комітеті ведеться на картках (додаток 1), у структурних підрозділах виконавчого комітету - на картках, в журналах (додаток 3).

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 приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному вебсайті виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

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

17. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог статті 5 Закону.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження,

пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати подання 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. Накладення кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

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

18. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визначається анонімним і розгляду не підлягає.

19. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає міський голова, керівник структурного підрозділу виконавчого комітету, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Міський голова приймає відповідне рішення одноособово або враховуючи рішення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради.

20. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер.

21. Реєстраційний індекс звернення зазначається в 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.

22. На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації,

дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

23. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення, наприклад, Б - 401. Якщо звернення подано під час проведення особистого прийому громадян міським головою, то реєстраційний індекс доповнюється буквосполученням «ОП», наприклад, Б- 401 ОП. Якщо звернення подано під час проведення особистого виїзного прийому громадян керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету, то реєстраційний індекс доповнюється буквосполученням «ОВП», наприклад, Б - 401 ОВП. Якщо звернення подано під час проведення «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади» керівництвом Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету, то реєстраційний індекс доповнюється буквосполученням «ТЛ», наприклад, Б - 401 ТЛ. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника, реєстраційний індекс таких звернень складається з літер «КО» та порядкового номера звернення, наприклад, КО - 25. Звернення без підпису реєструються з використанням літер «БП». Дублетні звернення обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Б-401/1, Б-401/2, Б-401/3.

24. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами системи електронного документообігу встановлюється зв'язок зі зверненнями, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими.

25. У разі коли про результати розгляду письмового звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється керівником організації, на першому аркуші звернення та в реєстраційно-моніторинговій картці зазначається слово «Контроль» або літера «К».

26. III. Розгляд звернень громадян

27. Звернення після попереднього розгляду та реєстрації в СЕД передаються міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючому справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету для розгляду. Факт передачі звернень автоматично фіксується в системі електронного документообігу. Керівник, який отримав зареєстроване в СЕД звернення, накладає на нього електронну резолюцію, в якій визначається головний виконавець, відповідальний за організацію виконання документа, та співвиконавці. На електронну резолюцію посадової особи накладається кваліфікований електронний підпис або удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, після чого за допомогою СЕД звернення надсилається на розгляд та опрацювання виконавцям. Паперові оригінали звернень зберігаються в секторі роботи зі зверненнями громадян загального відділу та вміщуються в обкладинку, яка

містить такі реквізити: найменування установи, вид звернення, прізвище, ім'я, по батькові заявника, адреса проживання тощо (додаток 6). Оригінали окремих звернень можуть передаватися структурним підрозділам виконавчого комітету міської ради за їх запитами. Факт передачі оригіналів звернень фіксується шляхом проставленням дати передачі, підпису отримувача в книзі обліку врученої кореспонденції виконавчого комітету міської ради.

28. Керівники структурних підрозділів виконавчого комітету, до компетенції яких належать питання, зазначені в зверненнях, та яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають безпосередніх виконавців кожного з них. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головним є виконавець, зазначений у резолюції першим, якщо в документі не обумовлено інше. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

29. Зміна головного виконавця звернення або зміни в складі співвиконавців здійснюється за погодженням з керівником, який наклав на це звернення 9 резолюцію і підписав її кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, або з посадовою особою, яка виконує його обов'язки, за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам.

30. Відповідно до Закону забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам виконавчого комітету, посадовим особам дії чи рішення яких оскаржуються.

31. Початком розгляду звернення вважається день його реєстрації у виконавчому комітеті міської ради чи його структурному підрозділі, закінченням - день реєстрації листа-відповіді заявнику або день надання роз'яснення на усне звернення заявника під час його особистого прийому посадовими особами установи.

32. Керівники та працівники структурних підрозділів виконавчого комітету при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясовувати причини і умови, які спонукають авторів скаргитись.

33. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

34. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

35. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це порушує права та законні

інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, що не стосується звернення. На прохання громадянина, висловлене в будь-якій формі, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до справи.

36. Якщо у зверненні разом з питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, є інші питання, нові факти, звернення не вважається повторним і розглядається у встановленому законодавством порядку.

37. Листи-відповіді на звернення громадян, які надійшли до виконавчого комітету міської ради, готуються, візуються в СЕД.

38. Листи-відповіді на звернення громадян опрацьовуються посадовими особами структурних підрозділів виконавчого комітету, заступниками міського голови відповідно до розподілу обов'язків, працівниками загального відділу.

39. Під час приймання від виконавців проєктів листів-відповідей на звернення громадян загальним відділом перевіряються: наявність бланку установи для створення листа-відповіді, правильність зазначення відомостей про адресата, правильність зазначення місця проживання (поштова адреса та/або адреса електронної пошти), наявність на документі відміток про додатки та їх відповідність заявленому складу, зазначення виконавця проєкту документа, відсутність помилок в тексті тощо. Документи, оформлені з порушенням встановлених вимог, повертаються виконавцю на доопрацювання.

40. За результатами розгляду звернення громадянина на його поштову або електронну адресу надається відповідь за підписом особи, якій адресувалося звернення, на бланку організації, яку ця особа очолює.

41. Листи-відповіді на звернення громадян реєструються в СЕД автоматично після накладення підписантом листа кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

42. У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів виконавчого комітету заявникові направляється лише один лист-відповідь.

43. 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.

44. 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. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його

виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і 11 прийняте рішення. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

45. Працівник, відповідальний за розгляд звернень, у разі відпустки, відрядження або звільнення, зобов'язаний через особу, відповідальну за ведення діловодства в структурному підрозділі виконавчого комітету, передати іншому працівникові за погодженням із своїм безпосереднім керівником усі нерозглянуті звернення громадян.

46. Коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних (моніторингових) формах та в документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

47. 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, наприклад, Д -101/02.01-08.

48. Відправка листів-відповідей на звернення громадян, адресовані керівництву Старокостянтинівської міської ради та її виконавчого комітету, здійснюється загальним відділом. Відповідь заявнику електронною поштою надсилається у форматі PDF.

49. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні підписана першою або адресу якої зазначено.

IV. Строки розгляду звернень громадян

50. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону. Звернення громадян, зі строками виконання встановленими міським головою та його заступниками, розглядаються відповідно до цих строків та в межах строків, передбачених статтею 20 Закону.

51. Строк 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 строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку вважається перший після нього 12 робочий день.

52. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, воно в п'ятиденний строк повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

53. Якщо порушені у зверненні питання не входять до повноважень виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради чи його структурних підрозділів, воно в п'ятиденний строк надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

54. З метою своєчасного та належного розгляду звернень громадян усі звернення, що надходять до виконавчого комітету міської ради, підлягають контролю.

55. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів виконавчого комітету, які зобов'язані забезпечити правильний і повний їх розгляд та виконання прийнятих щодо них рішень. Контроль за розглядом звернень у виконавчому комітеті Старокостянтинівської міської ради здійснює загальний відділ за допомогою СЕД. Взяття на контроль звернення проводиться під час його реєстрації в СЕД. Працівник сектору по роботі зі зверненнями громадян загального відділу, який проводить реєстрацію звернення, встановлює строки його розгляду в реєстраційно-моніторинговій картці СЕД. Терміни розгляду звернення громадян встановлюються на упередження (за два-три дні до настання контрольного терміну, визначеного Законом, розпорядчими документами, резолюціями керівництва).

56. У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян працівниками загального відділу, особами, відповідальними за ведення діловодства, оперативно вносяться доповнення і зміни, що стосуються документів (резолюції, прізвища виконавців, терміни виконання, дати зняття з контролю, відмітки про результати розгляду звернень, пропозиції щодо зняття з контролю тощо), які відображаються в реєстраційно-моніторингових картках документів. Звернення громадян знімаються з контролю загальним відділом.

57. Інформація про результати розгляду звернень громадян щотижня узагальнюється загальним відділом, надсилається до структурних підрозділів виконавчого комітету, керуючому справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради та надається міському голові для вжиття відповідних заходів щодо їх розгляду.

58. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для міського голови матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються за потреби.

VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

59. Звернення громадян, адресовані керівництву виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, після їх розгляду та вирішення з усіма документами щодо їх розгляду та вирішення формуються в справи загальним відділом.

60. Документи розміщуються в справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 6). У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї 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 7). Звернення, що надійшли в електронній формі, зберігаються у СЕД. Автоматизоване архівне зберігання електронних документів здійснюють за допомогою СЕД.

61. Звернення громадян зберігаються для надання довідок і використання їх в інших цілях. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами, і скаргами громадян покладається на міського голову, керуючого справами виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, загальний відділ та керівників структурних підрозділів виконавчого комітету. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими міським головою, керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету номенклатурами справ, що утворюються в процесі діяльності очолюваними ними установами. 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 у виконавчому комітеті, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню міським головою.

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

Начальник загального відділу
виконавчого комітету
Старокостянтинівської міської ради

Лілія МЕЛЬНИЧУК