ЗАТВЕРДЖЕНО

 Наказ Дунайської ГМО

 12.09.2025 № НС-45/9915

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян в Дунайській гідрометеорологічній обсерваторії

1. Ця Інструкція визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян в Дунайській гідрометеорологічній обсерваторії.

Положення цієї Інструкції не застосовуються під час розгляду повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції».

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Дунайській ГМО ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організації робіт та кадрового забезпечення.
2. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.
3. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе директор Дунайської гідрометеорологічної обсерваторії.
4. 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 у системі електронного документообігу (далі – СЕД). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналах (додаток 1) або в СЕД.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу Дунайської ГМО або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті.

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.

Розміщена на офіційному вебсайті Дунайської ГМО електронна форма має містити графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв’язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

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

1. Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в СЕД.

Журнал обліку особистого прийому громадян ведеться згідно з порядком його заповнення (додаток 2).

1. Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються в СЕД 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 ‒ стислий 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. Створюється електронна копія документа шляхом сканування та приєднується до реєстраційно-контрольної картки.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання ‒ стислий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнено (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

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

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 3). 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.

Звернення громадян, що надійшли до Дунайської ГМО у вигляді електронної копії документа (електронні звернення або звернення, отримані через СЕВ ОВВ та ДУ «Урядовий контактний центр»), завантажуються у реєстраційно- контрольну картку СЕД. На електронну копію документа встановлюються реєстраційні дані.

1. У разі пересилання органами державної влади до Дунайської ГМО одним супровідним листом декількох звернень громадян кожному зверненню присвоюється окремий реєстраційний індекс, а до матеріалів звернення додається копія супровідного листа відповідного органу державної влади.

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.

1. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки СЕД, викликаної на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), 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 й 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 додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

1. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, перший аркуш контрольованого звернення позначається 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.

1. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно- контрольній картці СЕД і в 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 чи скарга разом з документами щодо вирішення порушених питань.

1. Відділ організації робіт та кадрового забезпечення, який веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 10 січня готує для директора Дунайської ГМО матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.
2. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті відділу організації робіт та кадрового забезпечення, яке веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, бази даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняються.

Документи розміщуються у 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 4). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги 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 5).

1. Відділ організації робіт та кадрового забезпечення зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх з іншою метою.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на начальника відділу організації робіт та кадрового забезпечення.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою директором Дунайської ГМО номенклатурою справ, що утворюються у процесі діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

При необхідності, постійно діюча експертна комісія Дунайської ГМО 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 директором Дунайської ГМО.

1. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до відділу організації робіт та кадрового забезпечення через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до відділу організації робіт та кадрового забезпечення за рішенням директора Дунайської ГМО.

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

Начальник відділу ОР та КЗ Алла БУКАТОВА