



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ  
АДМІНІСТРАЦІЇ**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ЦЕНТР  
ПРОФТЕХОСВІТИ  
У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

*з діловодства за зверненнями громадян в ПТНЗ*



2013р.

## ВСТУП

### I. Загальні положення

1.1. Рекомендації визначають порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у професійно-технічних навчальних закладах.

1.2. Рекомендації розроблені згідно із Законом України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР, Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939 – VI, Законом України «Про статус народного депутата України» від 11 листопада 1992 року № 2790 – XII, Указом Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 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».

1.3. У Рекомендаціях вживаються терміни, які визначені ст. 3 Закону України «Про звернення громадян»:

- звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;
- пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;
- заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;
- скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

1.4. Діловодство за зверненнями громадян у професійно-технічних навчальних закладах (далі - ПТНЗ) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб.

1.5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону України «Про звернення громадян»:

- пропозиції (зауваження), заяви, скарги підлягають обов'язковому розгляду та про результати повідомляється громадянин;
- пропозиції (зауваження), заяви, скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто;
- рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

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

1.7. Особисту відповідальність за організацію та стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники ПТНЗ.

## **II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян**

2.1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

2.2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян»:

– 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;

- звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства;

- письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

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

чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду).

2.3. 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 й повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник ПТНЗ, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.4. Реєстрація звернень громадян в ПТНЗ проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

2.5. Звернення громадян, що надходять до ПТНЗ, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

2.6. Звернення громадян, що надходять до ПТНЗ, реєструються у день їх надходження.

2.7. Письмові звернення громадян реєструються в журналі (додаток 1). Пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в журналі (додаток 2). Обов'язково заповнюється: 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. Вказівки щодо заповнення журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян і журналу обліку особистого прийому громадян надано в додатках 3 та 4.

2.8. Конверт (вирізка з нього) зберігається разом зі зверненням.

2.9. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення. Колективні звернення реєструються за прізвищем першого заявника.

2.10. Звернення, подані громадянами на особистому прийомі, в тому числі усні, реєструються у тому самому порядку, але за окремою нумерацією.

До реєстраційного індексу звернень, що надійшли на особистому прийомі, додається велика літера «П».

2.11. На вимогу громадянина, який подав звернення до ПТНЗ, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування закладу, дати

надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинуві.

2.12. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення цього заявника. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і в реєстраційному журналі робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

2.13. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію, перший аркуш контрольованого звернення позначається словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

### **III. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей**

#### **3.1. Розгляд письмових звернень громадян.**

3.1.1. Працівники, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, здійснюють подальший розгляд звернень громадян.

У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше.

Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

3.1.2. Звернення громадян передаються виконавцям під підпис у журналах реєстрації звернень громадян.

3.1.5. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

3.1.6. Керівники та працівники ПТНЗ при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

3.1.7. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

#### **3.2. Складання листів-відповідей на звернення громадян:**

3.2.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку ПТНЗ.

3.2.2. Лист-відповідь візує працівник, який його підготував.

3.2.3. Посадові особи підписують листи-відповіді в межах своїх повноважень, визначених посадовими інструкціями тощо.

3.2.4. Листи-відповіді повинні починатися фразою « ПТНЗ (повне найменування закладу) розглянуто Ваш лист».

3.2.5. 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.

3.2.6. У разі коли звернення розглядалося кількома працівниками, заявникові направляється лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпис.

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

3.2.8. 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.

3.2.9. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян здійснюється особами, відповідальними за ведення діловодства.

3.2.10. Для відправки листів-відповідей на звернення громадян особи, відповідальні за ведення діловодства, здійснюють упакування цих листів у конверти, на яких зазначають адресу заявника, якому адресовано лист-відповідь.

3.2.11. Відправка листів-відповідей на звернення громадян здійснюється відповідальним з цього питання.

#### **IV. Термін розгляду звернень громадян та інформаційних запитів**

4.1. Звернення громадян, у тому числі ті, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо й телебачення, розглядаються і вирішуються у терміни, передбачені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян»: 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.

На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

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

4.2. 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.

4.3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені контролюючим органом або керівником ПТНЗ.

4.4. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначеному Законом України «Про статус народного депутата України».

Термін відповіді про результати розгляду на запит народного депутата складає 15 днів, на звернення – 10 днів з моменту одержання.

У разі неможливості розгляду запиту, звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладанням причин продовження строку розгляду, який з урахуванням продовження не може перевищувати 30 днів з моменту одержання.

4.5. Інформаційні запити на отримання публічної інформації розглядаються в строки, встановлені статтею 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

## **V. Контроль за розглядом звернень громадян**

5.1. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян покладається на керівників ПТНЗ, які зобов'язані забезпечити правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

5.2. Звернення, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви і скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймає керівник ПТНЗ.

5.3. У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян, особа, відповідальна за ведення діловодства в ПТНЗ, оперативно вносить доповнення і зміни, що стосуються документів (резольуції, прізвища виконавців, терміни виконання, дати зняття з контролю, відмітки про результати розгляду звернень тощо), що відображаються в реєстраційно-контрольних документах.

## VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

6.1. Після розгляду звернення громадянина на лицьовому боці першого аркуша проставляється відмітка про його виконання.

Відмітка про виконання свідчить про те, що розгляд звернення завершено і його можна долучити до справи.

Відмітка повинна містити слова «**До справи**», дату, найменування посади і підпис посадової особи, яка прийняла рішення.

Зазначені реквізити проставляються від руки.

6.2. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копією листа-відповіді повертаються особі, відповідальній за ведення діловодства в ПТНЗ, для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

6.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку. 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.

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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348.

6.4. ПТНЗ зберігають звернення громадян для надання довідок і використання в інших цілях протягом часу, визначеного Зведеною номенклатурою справ навчального закладу. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

За зберігання документів за зверненнями громадян відповідають керівники ПТНЗ або інші посадові особи відповідно до їх функціональних обов'язків.

6.5. У разі необхідності тривалого зберігання окремих справ за зверненнями громадян їх передача особі, відповідальній за ведення архівної справи у ПТНЗ, 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 N 348.

## **VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян**

7.1. Керівники ПТНЗ та інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, враховувати в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

7.2. Посадова особа, яка веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готує для керівника матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок.

Аналіз звернень громадян проводиться за напрямками, визначеними Класифікатором звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858:

1. Загальна кількість письмових та усних звернень громадян (окремо):

- за формою надходження;
- за ознакою надходження;
- за видами;
- за статтю авторів;
- за суб'єктом;
- за типом;
- за категоріями авторів звернень;
- за соціальним станом;
- за результатами розгляду.

2. Основні питання, що були порушені у письмових та усних зверненнях громадян (окремо):

- освітня діяльність;
- організація навчально-виховного процесу;
- морально-етичний клімат у колективі;
- кадрові питання;
- соціальний захист працівників;
- соціальний захист учнів;
- праця і зарплата;
- охорона здоров'я;
- поліпшення матеріально-технічної бази, ремонт навчального закладу;
- надання архівних довідок;
- інші.

Додаток 1  
до Рекомендацій з діловодства  
за зверненнями громадян у ПТНЗ

**Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян**

(найменування ПТНЗ)

N з/п	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання		Зміст резолюції, її дата, автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою справ	Підпис виконавця
				короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Додаток 2  
до Рекомендацій з діловодства  
за зверненнями громадян у ПТНЗ

**Журнал обліку особистого прийому громадян**

(найменування ПТНЗ)

№ з/п	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця	Підпис виконавця
				Короткий зміст	індекси			
1	2	3	4	5	6	7	8	9

### ВКАЗІВКИ

#### щодо заповнення журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

Елементи	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»)
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	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та індекс супровідного листа, відмітка про контроль
Графа 5	Стислий виклад порушених питань (підпитань)
Графа 6	Індекс супровідного листа організації, що переслала пропозицію, заяву, скаргу
Графа 7	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 8	Дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; виконавець, посада, прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 9	Заповнюється після прийняття рішення «До справи»
Графа 10	Підпис виконавця при отриманні звернення

### ВКАЗІВКИ

щодо заповнення журналу обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер надається 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	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 5	Стислий виклад порушених питань (підпитань)
Графа 6	Індекс
Графа 7	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 8	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення
Графа 9	Підпис виконавця при отриманні звернення

Методичні рекомендації систематизовано

методистом НМЦ ПТО Чернявською І.Є.

Ухвалено на засіданні навчально-методичної ради НМЦ ПТО

Протокол № 2 від 24 грудня 2013 року