



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА

НАКАЗ

м. Івано-Франківськ

„16” 05 2016р.

№ 160

Про затвердження Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в ДВНЗ «Прикарпатський
національний університет імені Василя Стефаника»

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян",
Постанови Кабінету Міністрів від 14 квітня 1997 р. 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» та із
змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1153 від 17.10.97, № 858 від
24.09.2008, № 26 від 19.01.2011 та № 48 від 03.02.2016,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (додається).
2. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» затверджену наказом від 09.08.2013 р. № 425.
3. Начальнику загального відділу довести даний наказ до відома керівників структурних підрозділів.
4. Центру інформаційних технологій розмістити дану інструкцію на офіційному веб - порталі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (розділ «Документи»).
5. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Ректор

І.С.Чепенда

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян в ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» (далі-університет) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ університету. 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 ректор університету.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, приймаються та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в журналі (додаток № 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі (додаток № 2). Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу, яка розміщується на офіційному веб-сайті університету.

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

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 усним або письмовим зверненням.

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

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг ведеться згідно з вказівками щодо їх заповнення.

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 індексу за номенклатурою справ та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, 01-24/01. 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 університету, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування

університету, 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 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 університету (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, 01-24/02.

4. У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

5. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, перший аркуш 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 приймає посадова особа, яка прийняла рішення про контроль.

6. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис 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.

7. Посадова особа, яка веде діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готує для ректора матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті у загальний відділ, де ведеться діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку. 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.

9. Університет 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 загальний відділ.

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

У окремих випадках постійно діюча експертна комісія університету 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 ректором університету.

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

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

Додаток № 1
до Інструкції
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 3 лютого 2016 р. № 48)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

По-ряд-ко-ви-й 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”;

Додаток № 2
до Інструкції
(в редакції постанови Кабінету Міністрів України
від 3 лютого 2016 р. № 48)

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”)
Елементи	Пояснення до заповнення
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