

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом ректора
№ 0102 – 1/087
від 12.05.09

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян в
Харківському національному університеті
імені В.Н.Каразіна

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в університеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених посадових осіб відділу діловодства та контролю за виконанням документів та структурних підрозділів 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, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх знаходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток №1) та в журналах (додаток №2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, завою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток №3) та за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом знаходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі. В університеті ведеться журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами та в журналах (додатки №1 і 2).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток №4).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм 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.

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 – короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

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

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.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви і скарги зазначається у 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.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-0102-6/025. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначенням, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви і 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 однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з додаванням порядкового номера, що проставляються через дріб, наприклад, Д-0102-6/025/1, Д-0102-6/025/2, Д-0102-6/025/3.

4. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви і скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-

контрольних форм та перший аркуш контрольного 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 і 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 ректора університету 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 у відділ діловодства та контролю за виконанням документів для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщують у справах у хронологічному порядку. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до документів, надісланих раніше.

Під час формування справ перевіряються правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

8. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на:

- ректора університету (попередній розгляд та визначення виконавця);
- виконавця, який зобов'язан розглянути звернення та підготувати відповідь у зазначений термін;

- відділ діловодства та контролю за виконанням документів, на який покладається відповідальність за формування справ до подальшої передачі їх до архіву університету.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими номенклатурами справ,. 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 університету, постійно діюча експертна комісія 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.

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

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.