



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

НАКАЗ

(з основної діяльності)

“ 31 “ 12 2013 р.

м. Харків

№ 129

Про організацію роботи
зі зверненнями громадян

Відповідно до Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян», наказу ДСНС України від 10.04.2013 № 127 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у системі ДСНС України», з метою подальшого вдосконалення практики особистого прийому громадян, забезпечення належних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, підвищення персональної відповідальності посадових і службових осіб за роботу зі зверненнями громадян в університеті

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в університеті, що додається.
2. Затвердити склад комісії по роботі зі зверненнями громадян в університеті, що додається.
3. Затвердити графік особистого прийому керівництвом університету громадян та працівників курсантів, студентів і слухачів навчального закладу, що додається.
4. Покласти на відділ організаційно-контрольної роботи (Щербак С.С.) відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян в університеті.
5. Визнати такими, що втратили чинність накази НУЦЗ України від 06.09.2010 №507 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян», від 13.02.2012 №26 «Про внесення змін до наказу НУЦЗ України від 06.09.2010 №507».
6. Контроль за виконанням даного наказу покласти на начальника відділу організаційно-контрольної роботи підполковника служби цивільного захисту Щербака С.С.

Ректор університету
генерал-лейтенант служби цивільного захисту

В.П.Садковий

ПОГОДЖЕНО:

Начальник відділу
організаційно-контрольної роботи
підполковник служби цивільного захисту

С.С.Щербак

Начальник сектора
з питань запобігання та виявлення корупції
підполковник служби цивільного захисту

С.О.Склярів

Начальник юридичного сектора
капітан служби цивільного захисту

В.Д. Тогобицька

Надрук. 1.прим. – до справи
Щербак
20.12.2013

**Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в
Національному університеті цивільного захисту України**

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Національному університеті цивільного захисту України (далі Університет) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організаційно-контрольної роботи.

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 несуть начальник відділу організаційно-контрольної роботи та керівники структурних підрозділів університету.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження в журналах (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналах (додаток 2).

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в журналах.

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг та журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 3).

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 4). 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 доповнений іншими позначеннями, 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 журналу 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 повторне 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 доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі, коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

Пропозиції, заяви і скарги, на які надаються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття відповідних заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, 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 надаються 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 номеру справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

6. Відділом організаційно-контрольної роботи щокварталу готується для доповіді керівництву університету аналітична довідка про стан організації роботи зі зверненнями громадян.

7. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення повертаються до відділу організаційно-контрольної роботи для централізованого формування у справи. Формування і виконання справ у виконавців забороняється.

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. 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 (додаток 5).

8. Пропозиції, заяви і скарги зберігаються для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на відділ організаційно-контрольної роботи.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою номенклатурою справ. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

В окремих постійно діюча експертна комісія Університету може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або 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.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Державною архівною службою України.

Додаток 1
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
університеті

ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг

№ п/п	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Форма, вид та характер документа, кількість аркушів, попередні звернення	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль
1.	2.	3.	4.	5.

Порушені питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Результат розгляду	Номер справи за номенклатурою
короткий зміст	код			
6.	7.	8.	9.	10.

Додаток 2
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
університеті

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

№ п/п	Дата прийому та реєстраційний індекс	Особа, яка веде прийом, її прізвище, посада та особистий підпис	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Характер та вид документа, кількість аркушів, попередні звернення
1.	2.	3.	4.	5.

Порушені питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Результат розгляду	Номер справи за номенклатурою
короткий зміст	код			
6.	7.	8.	9.	10.

Додаток 3
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
університеті

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян*

Елементи журналу	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») та порядковий номер кореспонденції або у інший спосіб, що забезпечує систематизацію та пошук
Графа 3	Прізвище, м.'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	Форма, вид та характер документа, кількість аркушів, попередні звернення
Графа 5	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та номер супровідного листа, відмітка про контроль
Графи 6,7	Стислий виклад порушених питань (підпитань) та їх індекси
Графа 8	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 9	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 10	Заповнюється після прийняття рішення «До справи»

Примітка. * Реєстрація пропозицій, заяв, скарг ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента.

Продовження додатка 3
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
університеті

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення журналу обліку особистого прийому громадян

Елементи журналу	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	Число, місяць, рік прийому, реєстраційний індекс
Графа 3	Прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, яка веде прийом
Графа 4	Заповнюється аналогічно графі 3 журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 5	Вид та характер документа, кількість аркушів (заповнюється при поданні громадянином письмового звернення), попередні звернення
Графи 6,7	Аналогічно відповідним графам журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 8	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 9	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний номер документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення
Графа 10	Заповнюється після прийняття рішення «До справи»

КЛАСИФІКАТОР
звернень громадян
(затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858)

I. Характеристика звернення

1. За формою надходження

- 1.1. Поштою
- 1.2. На особистому прийомі
- 1.3. Через уповноважену особу
- 1.4. Через органи влади
- 1.5. Через засоби масової інформації
- 1.6. Від інших органів, установ, організацій

2. За ознакою надходження

- 2.1. Первинне
- 2.2. Повторне
- 2.3. Дублетне
- 2.4. Неодноразове
- 2.5. Масове

3. За видами

- 3.1. Пропозиція (зауваження)
- 3.2. Заява (клопотання)
- 3.3. Скарга

4. За статтю авторів звернень

- 4.1. Чоловіча
- 4.2. Жіноча

5. За суб'єктом

- 5.1. Індивідуальне
- 5.2. Колективне
- 5.3. Анонімне

6. За типом

- 6.1. Телеграма
- 6.2. Лист
- 6.3. Усне

7. За категоріями авторів звернень

- 7.1. Учасник війни
- 7.2. Дитина війни
- 7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
- 7.4. Інвалід війни
- 7.5. Учасник бойових дій
- 7.6. Ветеран праці
- 7.7. Інвалід I групи
- 7.8. Інвалід II групи
- 7.9. Інвалід III групи
- 7.10. Дитина-інвалід
- 7.11. Одинокa мати
- 7.12. Мати-героїня
- 7.13. Багатодітна сім'я
- 7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
- 7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
- 7.16. Герой України
- 7.17. Герой Радянського Союзу
- 7.18. Герой Соціалістичної Праці
- 7.19. Дитина
- 7.20. Інші категорії

8. За соціальним станом авторів звернень

- 8.1. Пенсіонер
- 8.2. Робітник
- 8.3. Селянин
- 8.4. Працівник бюджетної сфери
- 8.5. Державний службовець
- 8.6. Військовослужбовець
- 8.7. Підприємець
- 8.8. Безробітний
- 8.9. Учень, студент
- 8.10. Служитель релігійної організації
- 8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- 8.12. Інші

9. За результатами розгляду

- 9.1. Вирішено позитивно
- 9.2. Відмовлено у задоволенні
- 9.3. Дано роз'яснення
- 9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"
- 9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"
- 9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"

II. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян

Індекс	Зміст питання
010	Промислова політика
011	Цивільний захист
012	Пожежна безпека
013	Техногенна безпека
020	Аграрна політика і земельні відносини
030	Транспорт і зв'язок
040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво
050	Фінансова, податкова, митна політика
060	Соціальний захист
061	Надання пільг і виплата компенсацій постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи громадянам
062	Питання пенсійного забезпечення постраждалих Чорнобильської катастрофи громадян
063	Надання статусу учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона здоров'я
081	Питання оздоровлення постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
082	Медико-санітарне забезпечення постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
083	Фінансування проведення операцій або лікування постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
090	Комунальне господарство
100	Житлова політика
101	Забезпечення житлом постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи громадян
102	Забезпечення житлом працівників системи ДСНС України
110	Екологія та природні ресурси
120	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
130	Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт
140	Культура та культурна спадщина, туризм
150	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
160	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації

170	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
180	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
190	Діяльність центральних органів виконавчої влади
200	Діяльність місцевих органів виконавчої влади
210	Діяльність органів місцевого самоврядування
220	Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини
230	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
240	Інше

Примітка. За відповідним індексом можуть визначатися додаткові питання у його межах

Додаток 4
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
університеті

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА

Національний університет цивільного захисту України
Дата
Індекс

Розмір (41,6 x 16)мм

Додаток 4
до Інструкції з діловодства
за зверненнями громадян в
університеті

320	55	
	50	Державна служба України з надзвичайних ситуацій
	35	Національний університет цивільного захисту України (найменування структурного підрозділу)
	15	Справа № _____ Том № _____
	70	
	25	(заголовок справи)
	20	(дата)
50	На _____ аркушах Зберігати _____	
		230

СКЛАД
комісії по роботі зі зверненнями громадян в університеті

ПОПОВ Вадим Михайлович	проректор з персоналу, полковник служби цивільного захисту – голова комісії
ЩЕРБАК Станіслав Сергійович	начальник відділу організаційно-контрольної роботи, підполковник служби цивільного захисту – заступник голови комісії
ПЕТРЕНКО Олена Миколаївна	фахівець відділу організаційно-контрольної роботи – секретар комісії
Члени комісії:	
НЕДІЛЬКО Ірина Анатоліївна	заступник начальника відділу персоналу, підполковник служби цивільного захисту
МІШЕНІН Сергій Миколайович	начальник сектора зв'язків зі засобами масової інформації та роботи з громадськістю, підполковник служби цивільного захисту
ТОГОБИЦЬКА Віолетта Джемалівна	начальник юридичного сектора, капітан служби цивільного захисту
СКЛЯРОВ Станіслав Олександрович	начальник сектора з питань запобігання та виявлення корупції, підполковник служби цивільного захисту

ГРАФІК
особистого прийому керівництвом університету громадян та
працівників, курсантів, студентів і слухачів університету

Відповідальна особа	День та час прийому	
	громадян та працівників університету	курсантів, студентів, слухачів університету
ректор університету генерал-лейтенант служби цивільного захисту САДКОВИЙ Володимир Петрович	*Вівторок 16:00-18:00	*Середа 16:00-17:00
перший проректор полковник служби цивільного захисту КОВРЕГІН Володимир Володимирович	П'ятниця 16:00-18:00	П'ятниця 16:00-17:00
перший проректор з навчальної та методичної роботи полковник служби цивільного захисту НАЗАРОВ Олег Олександрович	Середа 16:00-18:00	Середа 16:00-17:00
проректор з персоналу полковник служби цивільного захисту ПОПОВ Вадим Михайлович	Четвер 16:00-18:00	Четвер 16:00-17:00
проректор з наукової роботи полковник служби цивільного захисту АНДРОНОВ Володимир Анатолійович	Понеділок 16:00-18:00	Понеділок 16:00-17:00
проректор по службі полковник служби цивільного захисту СЕМКІВ Олег Михайлович	Середа 16:00-18:00	Середа 16:00-17:00
проректор – начальник факультету цивільного захисту полковник служби цивільного захисту РОМІН Андрій В'ячеславович	Вівторок 16:00-18:00	П'ятниця 16:00-17:00

* - для попереднього запису на прийом до ректора університету звертатися до секретаря за телефоном 707-34-03 (2-03)