



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

КРОПИВНИЦЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ

від " ____ " _____ 20 ____ року

№ _____

Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді та її виконавчих органах

Відповідно до статті 40 Конституції України, статті 13 Закону України "Про звернення громадян", статті 42 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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" зі змінами з метою встановлення єдиного порядку роботи зі зверненнями громадян:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді та її виконавчих органах, далі - Інструкція, (додається).

2. Керівникам виконавчих органів міської ради привести діловодство у відповідність до вимог Інструкції, забезпечити її вивчення та дотримання працівниками під час опрацювання звернень громадян у Кропивницькій міській раді.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради С.Балакіреву.

**Заступник міського голови з питань
діяльності виконавчих органів ради**

Олександр МОСІН

Мирослава Гуцу 35 83 83



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000E88E36002DF6B800

Підписувач Мосін Олександр Володимирович

Дійсний з 17.05.2023 0:00:00 по 16.05.2025 23:59:59

Кропивницька міська рада
Управління діловодства та організаційної роботи



№ 111 від 03.10.2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови
" ___ " _____ 2024 року № ___

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді та її виконавчих органах

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді та її виконавчих органах (далі – Інструкція) визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді та її виконавчих органах (далі – міська рада).

1.2. Ця Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, законів України "Про звернення громадян" (далі – Закон), "Про доступ до публічної інформації", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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" (далі – Інструкція № 348), від 24 вересня 2008 року № 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян" (зі змінами) (далі – Класифікатор), інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

1.3. Діловодство за зверненнями громадян (далі – звернення громадян) у міській раді ведеться окремо від інших видів діловодства.

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.4. У Кропивницькій міській раді ведення діловодства за зверненнями громадян відповідно до вимог державних стандартів, Інструкції № 348 покладається на відділ по роботі зі зверненнями громадян Кропивницької міської ради (далі – відділ).

В інших виконавчих органах міської ради, у яких за штатним розписом не передбачено посади відповідального працівника за зверненнями, ця робота покладається на спеціально призначену для цього особу відповідно до посадової інструкції (далі – діловод).

1.5. Діловодство за зверненнями здійснюється в електронній формі у системі електронного документообігу "АСКОД" (далі – СЕД).

Ведення обліку та контролю за виконанням звернень в СЕД здійснюється в окремому модулі "Звернення громадян".



1.6. Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

1.7. Розгляд звернень у міській раді є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів місцевого самоврядування пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.

1.8. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

1.9. Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги, запити на інформацію, електронні петиції.

Пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, депутатів та посадових осіб, а також висловлюються думки щодо поліпшення та вдосконалення суспільних відносин, умов життя громадян та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення 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.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств, посадових осіб.

Електронне звернення – це письмове звернення, надіслане з використанням мережі Інтернет та засобів електронного зв'язку.

Запит на інформацію – це прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні.

Електронна петиція – особлива форма колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування через офіційні вебсайти, що здійснюють збір підписів на підтримку петиції, та стосується питань, які відносяться до їх компетенції.

1.10. За ознакою надходження звернення визнають первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – звернення, які надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до міської ради.



Повторні – це звернення, що надійшли протягом поточного року, у якому надійшло і первинне звернення, якщо питання у першому зверненні не вирішено по суті або не в повному обсязі.

Дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до міської ради.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до міської ради з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості (2 і більше) від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

1.11. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина/громадянки, незнання мови звернення.

1.12. Основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради визначаються порядком та затверджуються розпорядженням міського голови.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ПИТАНЬ ПРИЙМАННЯ ТА ПОПЕРЕДНЬОГО ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Звернення, адресовані міському голові, секретарю міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконавчого комітету міської ради, незалежно від способу їх надходження приймаються та попередньо розглядаються працівниками відділу.

Метою попереднього розгляду документів є визначення належності документа до звернень, повноти дотримання вимог до звернення відповідно до Закону, виокремлення таких, що потребують обов'язкового розгляду міським головою або секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Попередній розгляд документів повинен здійснюватися у день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та неробочі дні.

Звернення, адресовані керівникам виконавчих органів, приймаються та попередньо розглядаються діловодами виконавчих органів.

2.2. Звернення повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону. Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам із відповідними



роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

2.3. Усі конверти, які надійшли на ім'я міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючого справами виконавчого комітету міської ради, за винятком тих, що мають напис "особисто", розкриваються у відділі. Документи з поміткою "особисто" передаються безпосередньо за призначенням.

При розкритті конвертів перевіряється правильність доставки, непошкодженість упаковки, відповідність номерів на документах і конвертах. При пошкодженні конверта робиться відмітка у поштовому реєстрі та на конверті. Якщо виявлено відсутність документа або додатків до нього, невідповідність номера на конверті номеру документа, складається акт у двох примірниках, один з яких надсилається відправнику, а другий залишається у відділі.

Конверти (вирізки з них) обов'язково зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

2.4. Усі звернення, що надходять до міської ради, підлягають обов'язковій класифікації відповідно до затвердженого Класифікатора.

2.5. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином/громадянкою на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином/громадянкою особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства (у тому числі під час особистого прийому).

Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику/заявниці може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку.

2.6. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Для забезпечення реєстрації звернень в електронній формі для кожного звернення в СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.



3.2. У РКК звернення зазначаються характеристики, визначені розділами I і II Класифікатора. До РКК звернення також вносяться стислий зміст, прізвище автора резолюції, головного виконавця, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою. У разі потреби цей перелік може бути доповнений.

Під час реєстрації звернення створюється його сканований образ, який вноситься до РКК.

3.3. Після реєстрації звернення в СЕД на ньому проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення штрих-коду в нижньому правому кутку першого аркуша.

3.4. Кожному зверненню автоматично встановлюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс звернень може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

3.5. Реєстраційний індекс звернень має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника/заявниці;

друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення, наприклад: Д-02.

Якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку "Ко", наприклад: Ко-25.

У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку "АА", наприклад: АА-30.

3.6. Звернення, яке надійшло під час особистого прийому, реєструється в СЕД:

перша частина має позначку "ОП";

друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення, наприклад: ОП-12.

3.7. Електронне звернення приймається на електронну адресу міської ради або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на офіційному вебсайті міської ради. Електронне звернення, отримане за допомогою засобів електронного зв'язку, перед реєстрацією роздруковується на папері та реєструється так, як і звернення, з додаванням скісної лінії та позначки "ел", наприклад: Л-45/ел.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу міської ради 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.

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

3.8. Запити на інформацію приймаються та реєструються у СЕД та у журналі реєстрації запитів на отримання публічної інформації (додаток 1).



Реєстраційний індекс запиту на інформацію має три обов'язкові частини: перша частина формується з початкової літери прізвища заявника; друга частина – номер за порядком реєстрації у СЕД; третя частина – порядковий реєстраційний номер у журналі реєстрації запитів на інформацію з додаванням скісної лінії та позначки "із", наприклад: М-55/12-із.

3.9. Електронна петиція, яка в установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, перед реєстрацією роздруковується на папері та реєструється у СЕД та журналі реєстрації електронних петицій (додаток 2).

Реєстраційний індекс електронної петиції має три обов'язкові частини: у зв'язку з тим, що електронна петиція передбачає збір підписів громадян, перша частина формується як колективне звернення; друга частина – номер за порядком реєстрації у СЕД; третя частина – порядковий реєстраційний номер у журналі реєстрації електронних петицій з додаванням скісної лінії та позначки "п", наприклад: Ко-80/5-п.

Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення відповідно до Закону, реєструється як і електронна петиція, але у реєстраційному номері зазначається позначка "нп", наприклад: Ко-90/10-нп.

Електронна петиція, яка відповідно до чинного законодавства відхиляється в установлений строк, має три обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника; друга частина – номер за порядком реєстрації у СЕД; третя частина – порядковий реєстраційний номер у журналі реєстрації електронних петицій з додаванням скісної лінії та позначки "в", наприклад: К-90/11-в.

3.10. У разі надходження повторних, дублетних, масових звернень у закладці "Підлеглі переліки", "Попередні звернення" додаються усі попередні звернення (протягом поточного року).

3.11. Усні звернення, які надійшли на "Гарячу лінію міського голови", урядову "гарячу лінію", до Кіровоградського регіонального контактного центру, реєструються та розглядаються як письмові звернення.

3.12. На вимогу особи, яка подала письмове звернення, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення, у верхньому лівому куті проставляється відбиток реєстраційного штампа з вхідним номером звернення, і така копія (другий примірник) повертається громадянину/громадянці.

3.13. Громадяни, які подають особисте (або від імені мешканців) звернення, в обов'язковому порядку повинні надати письмову згоду на обробку їх персональних даних відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних".



3.14. Звернення, які надходять до міської ради з понеділка по четвер після 17.15 та у п'ятницю після 16.00, реєструються наступним робочим днем.

3.15. Не підлягають розгляду, реєстрації та вирішенню звернення, які містять ненормативну лексику, образи або заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі.

4. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ТА ПІДГОТОВКА ВІДПОВІДЕЙ

4.1. Усі звернення розглядаються відповідно до розподілу функціональних повноважень між міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

4.2. Звернення, скарги та пропозиції, що надійшли від осіб з інвалідністю внаслідок війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", розглядаються міським головою особисто.

Звернення, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.3. Опрацювання звернень виконавчими органами міської ради здійснюється згідно з резолюцією та спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скажитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

4.4. Усі звернення, які надходять до міської ради через відділ, реєструються у СЕД та надсилаються на виконання до виконавчих органів у вигляді скан-копій.

Скануванню не підлягають звернення та додані до них документи, які надійшли у форматі більшому ніж А-3, зброшуровані документи, друковані видання (книги, журнали, бюлетені, вітальні листівки тощо), звернення на папері довільного розміру та щільності, інші документи, які технологічно не можуть бути скановані, тощо. У разі надходження таких звернень та документів відділ забезпечує передачу їх паперових копій усім співвиконавцям, яким доручено виконання звернення.

4.5. На кожне звернення формується окрема справа, в якій зберігаються оригінали документів заявника/заявниці.

У разі необхідності опрацювання оригіналів звернень вказані звернення передаються у виконавчі органи з обов'язковим зазначенням у журналі видачі кореспонденції дати передачі звернення та його реєстраційного номера.

4.6. Працівник відділу, який здійснює первинний розгляд звернення, накладає на нього проєкт електронної резолюції згідно з розподілом функціональних повноважень між міським головою, секретарем міської ради,



заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючим справами виконавчого комітету міської ради.

4.7. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, особистий підпис керівника, дата.

У разі коли доручення надається кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше.

4.8. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію.

Головний виконавець організує роботу співвиконавців, зокрема забезпечує підготовку узагальненої відповіді заявнику/заявниці, беручи до уваги інформацію усіх виконавців, визначає порядок погодження проєкту відповіді, обов'язково включає в перелік на погодження усіх співвиконавців (керівників виконавчих органів).

Співвиконавці відповідають за підготовку пропозицій на належному рівні та їх своєчасне подання головному виконавцю.

Пропозиції, зауваження та роз'яснення чи інформацію щодо їх відсутності співвиконавці зобов'язані подати головному виконавцю в першій половині строку, визначеного для розгляду звернення.

За своєчасний та якісний розгляд звернень відповідають усі зазначені в резолюції виконавці.

4.9. Зміна виконавця можлива протягом трьох днів з дня реєстрації звернення після обґрунтованого пояснення виконавця та згоди керівника виконавчого органу, що пропонується визначити головним виконавцем. Відповідні зміни вносяться до СЕД.

4.10. Відповідь на звернення оформляється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної", якщо інше не встановлено чинним законодавством.

4.11. Відповіді на звернення надаються не на бланках міської ради.

4.12. Якщо у зверненнях порушені питання, що не належать до повноважень міської ради, такі звернення в строк на більше ніж п'ять робочих днів пересилаються за належністю відповідному органу, про що повідомляється громадянину/громадянці, який подав звернення.

Забороняється надсилати скарги на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

4.13. Виконавець під час підготовки відповідей на звернення зобов'язаний уважно вивчати їх суть, вживати заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором звернення питань, з'ясувати та усунути причини та умови, які спонукають авторів скажитись.

Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне й правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги



обґрунтованою – негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника/заявниці в письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

4.14. Повторні, дублетні, неодноразові звернення передають тим виконавчим органам, які здійснювали розгляд звернень цього громадянина/громадянки. Дублетні звернення, що надходять до міської ради під час розгляду основного звернення, долучають до нього.

Дублетні звернення розглядаються у межах строку розгляду основного звернення.

Якщо дублетне звернення надійшло після розгляду основного звернення, не пізніше ніж у 10-денний строк направляється відповідь на нього зі стислим викладенням суті прийнятого рішення та з посиланням на дату і вихідний номер направленої раніше відповіді.

4.15. Не підлягають розгляду та вирішенню скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, крім випадків порушення строків з поважних причин.

Не розглядаються повторні звернення з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті згідно з чинним законодавством.

Керівник виконавчого органу, якому доручено розгляд звернення, після його опрацювання готує службову записку та проєкт розпорядження з погодженням з секретарем міської ради, заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (відповідно до розподілу функціональних повноважень).

Рішення про припинення розгляду звернень приймає міський голова шляхом видачі розпорядження про припинення розгляду звернення.

Про прийняте рішення з одночасним роз'ясненням порядку його оскарження письмово повідомляють заявника/заявницю за підписом міського голови, секретаря міської ради, заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради (відповідно до розподілу функціональних повноважень).

4.16. Відповідь на запит на інформацію повинна містити достовірну, точну і повну інформацію та відповідати вимогам законодавства.

Відповідь на запит на інформацію про те, що інформація може бути одержана запитувачем із загальнодоступних джерел або відповідь не по суті запиту, вважається неправомірною відмовою в наданні інформації.

Інформація на запит надається безкоштовно. Плата за копіювання та друк не стягується у разі, якщо задоволення запиту передбачає виготовлення копій документів обсягом, що не перевищує 10 сторінок. Якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більше 10 сторінок, запитувачі зобов'язані відшкодувати фактичні витрати на їх копіювання та друк.



Розмір витрат на копіювання та друк документів і порядок відшкодування таких витрат визначаються чинним законодавством.

В задоволенні запиту на інформацію може бути відмовлено, якщо:

виконавчий орган міської ради не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит на інформацію;

особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила передбачені статтею 21 Закону України "Про доступ до публічної інформації" фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;

не дотримано вимоги щодо оформлення запиту на інформацію, передбачені частиною п'ятою статті 19 Закону України "Про доступ до публічної інформації", відповідно до якої запит на інформацію повинен містити: ім'я запитувача/запитувачки, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є; загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо; підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі.

Відмова у задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі, де мають бути зазначені:

мотивована підстава відмови;

порядок оскарження відмови;

підпис;

прізвище, ім'я, телефон відповідальної особи за розгляд запиту.

Відповіді за запитами на інформацію надаються виконавчим органом міської ради без статусу юридичної особи, який нею володіє, або є її розробником, за підписом секретаря міської ради, заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради (відповідно до розподілу функціональних повноважень), а виконавчим органом міської ради, що є юридичною особою, – за підписом керівника такого виконавчого органу.

Відповідь на запит на інформацію реєструється в установленому порядку та надається у спосіб, обраний запитувачем/запитувачкою.

4.17. Для закриття звернень, які не потребують відповіді, необхідно у СЕД у вкладці "Хід виконання" зазначити "Взято до відома", "Враховано у роботі" тощо, після чого діловодом обов'язково повідомити працівника відділу.

4.18. Звернення, які потребують відповіді у телефонному режимі, оформляються наступним чином:

короткий зміст усної відповіді викладається у письмовій формі за підписом керівника виконавчого органу та прикріплюється у СЕД;

у вкладці "Погодження" обов'язково зазначається міський голова, секретар міської ради, заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконавчого комітету міської ради (відповідно до розподілу функціональних повноважень), якими було надано доручення.



4.19. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні зазначена першою або адреса якої вказана у зверненні.

4.20. Усі звернення, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянина/громадянці повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина/громадянки.

Проект відповіді на звернення, яке надійшло під час особистого прийому, на паперових носіях передається до відділу для редагування на відповідність вимогам Інструкції тільки після погодження керівником виконавчого органу, який був присутній під час розгляду, та після погодження повертається виконавцю.

Відповіді на звернення, що надійшли під час особистого прийому, підписуються тільки тією особою, яка проводила прийом.

4.21. Електронна петиція, яка адресована міській раді, її виконавчому комітету, розглядається за умови збору на її підтримку не менше як 450 підписів громадян протягом не більше 45 днів з дня оприлюднення.

Відповідь про результати розгляду порушених у ній питань з відповідним обґрунтуванням готує управління апарату міської ради.

4.22. Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення громадян.

Відповідь про результати розгляду порушених у ній питань з відповідним обґрунтуванням готує виконавчий орган згідно з резолюцією.

4.23. Відповідь на електронну петицію, яка відповідно до чинного законодавства відхиляється, готує виконавчий орган згідно з резолюцією.

4.24. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються проміжкові відповіді, з контролю не знімаються.

Пропозиції, заяви і скарги з контролю знімаються тільки після надання вичерпної відповіді у термін, який не перевищує 45 календарних днів.

4.25. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина/громадянки, які не стосуються звернення.

4.26. Усі проекти відповідей на звернення громадян погоджуються з керівником виконавчого органу, який відповідальний за розгляд звернень.

4.27. Проект відповіді на звернення на паперових носіях передається до відділу для редагування на відповідність вимогам Інструкції та після погодження повертається виконавцю.



Після проведення вищезазначених погоджень та редагувань створюється проєкт відповіді у СЕД.

Проєкт відповіді у СЕД обов'язково проходить погодження:
виконавцем;

керівником виконавчого органу;

співвиконавцями (керівниками виконавчих органів), за наявності.

юридичним управлінням (запити на інформацію).

4.28. Перед закриттям звернення у СЕД працівник відділу зобов'язаний перевірити:

правильність оформлення документа (склад і розміщення всіх реквізитів);
наявність і правильність зазначення адреси та порядок поштового відправлення;

наявність на документі відмітки про додатки;

наявність і повноту додатків;

відповідність кількості примірників кількості адресатів.

4.29. Реєстрація відповідей на звернення здійснюється автоматично в СЕД під час накладення підписантом кваліфікованого електронного підпису та складається з реєстраційного номера справи та дати. При цьому слід дотримуватися заповнення всіх полів у вихідній картці проєкту відповіді.

У вихідній РКК обов'язково зазначається підрозділ реєстрації "Відділ по роботі зі зверненнями громадян", вид документа "Відповідь на звернення" та вид доставки.

4.30. Звернення вважається закритим тільки після отримання відділом паперової відповіді з реєстраційним номером та після закриття усіх резолюцій у СЕД у вкладці "Хід виконання".

4.31. Відповідь на звернення надається засобами поштового чи електронного зв'язку, особисто заявнику (у разі необхідності) з обов'язковим дотриманням порядку надання відповіді згідно з чинним законодавством.

Письмової відповіді заявнику/заявниці не надають, якщо про це зазначено у зверненні або якщо викладені у зверненні питання вирішено в присутності заявника. Результати розгляду таких звернень оформлюються висновком із зазначенням виконаних дій.

У такому зверненні заявник засвідчує підписом відсутність потреби в отриманні письмової відповіді.

Особисто заявнику відповідь на звернення надається на його вимогу.

4.32. Виконавчими органами паперові копії електронного документа, підписаного кваліфікованим електронним підписом (роздруковуються з відміткою про його підписання кваліфікованим електронним підписом), та після проставлення на ньому штампу "Паперова копія електронного документа" надсилається адресату засобами поштового зв'язку та/або електронного зв'язку (з наданням скріншоту до відділу).



4.33. Не підлягають розгляду та вирішенню:

повторні звернення від одного й того самого громадянина/громадянки з одного й того самого питання, якщо перше вирішене по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення);

скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, крім випадків порушення строків з поважних причин.

5. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень або з дати наступного робочого дня у разі надходження документа після закінчення робочого дня, у вихідні та неробочі дні.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, строком виконання документа вважається перший робочий день після настання строку виконання.

5.2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін 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, керівництвом встановлюється 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.

Звернення з позначкою "Невідкладно" розглядаються протягом трьох робочих днів, "Терміново" – протягом семи робочих днів від дати надходження документів.

5.3. Термін розгляду запиту на інформацію становить **5 робочих днів з дати його отримання.**

У разі якщо запит на інформацію потребує надання великого обсягу інформації або пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду запиту може бути продовжено до **20 робочих днів з обов'язковим обґрунтуванням та повідомленням запитувача/запитувачки про це не пізніше 5 робочих днів з дати отримання запиту розпорядником інформації.**

У випадку, коли розпорядник інформації отримав запит, який за своїм змістом є зверненням, тобто в ньому особа просить вчинити певні дії, а не надати готову інформацію, то в 5-денний строк з моменту його отримання розпорядником інформації запитувачеві надсилають лише повідомлення про те, що його запит не є таким у розумінні Закону України "Про доступ до публічної інформації", а вже безпосередньо саме звернення буде розглянуте в строки, передбачені Законом.



5.4. Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не більше 10 робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

5.5. Звернення, які підлягають поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертаються заявнику/заявниці з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня надходження до міської ради.

5.6. У разі, якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції виконавчих органів міської ради, відповідно до частини третьої статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж 5 робочих днів з дня його надходження пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику/заявниці.

5.7. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього у СЕД.

5.8. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

6. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Контроль за своєчасним розглядом звернень, виконанням доручень керівництва міської ради покладається на керівників виконавчих органів міської ради.

6.2. Рішення про зняття з контролю звернень приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

6.3. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку інформація передається керівництву для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

7. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. Письмові (електронні) та усні звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично, але не менше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються відділом з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органу місцевого самоврядування.

При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів влади вищого рівня, виявляти найбільш гострі, суспільно значущі проблеми, вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення та інформувати про кількість позитивно вирішених питань.

7.2. Визначення результату розгляду звернення є обов'язковим та ключовим моментом його виконання.



Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів для його виконання і заявника/заявницю повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

Звернення вважається роз'ясненим, якщо розглянуто усі підняті у зверненні питання і надано обґрунтовані роз'яснення відповідно до норм чинного законодавства, а також ті, що на час розгляду з обґрунтованих підстав в межах нормативно-правових актів, фінансування вирішити позитивно немає можливості та за наслідками їх розгляду громадянам надані мотивовані вичерпні роз'яснення.

Відмовлено у задоволенні – це якщо за наслідками розгляду звернення порушене питання не вирішено (відхилено, відмовлено). Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадян з посиленням на Закон і викладенням мотивів відмови.

7.3. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на дотримання термінів розгляду звернень, повноту відповіді, недопущення випадків формального підходу при вирішенні питань, порушених у зверненнях.

При виявленні порушень принципово вирішувати питання про персональну відповідальність посадових осіб, з вини яких вони допущені.

8. ФОРМУВАННЯ ТА ЗБЕРІГАННЯ СПРАВ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ

8.1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями здійснюється в порядку, встановленому Інструкцією № 348.

8.2. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями здійснюються у виконавчих органах керівниками відповідних підрозділів (департаментів, управлінь, відділів) і посадовими особами, відповідальними за діловодство.

8.3. Розглянуті звернення розміщують у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становить у справі самостійну групу, яку вміщують у м'яку обкладинку.

Під час формування справ перевіряють правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

8.4. Скановані звернення у СЕД зберігаються 5 років.

8.5. Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюють за допомогою СЕД.



Додаток 1
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Кропивницькій
міській раді та її виконавчих органах
(пункт 3.8.)

ЖУРНАЛ
реєстрації запитів на отримання публічної інформації

№з/п	Номер у СЕД, дата надходження інформаційного запиту	Прізвище, ім'я, по батькові запитувача	Адреса запитува ча	Зміст інформаційного запиту	Виконавець інформаційного запиту	Термін виконання інформаційно го запиту	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8



Додаток 2
до Інструкції з діловодства за
зверненнями громадян у Кропивницькій
міській раді та її виконавчих органах
(пункт 3.9.)

ЖУРНАЛ
реєстрації електронних петицій

№з/п	Номер у СЕД, дата надходження петиції	Прізвище, ім'я, по батькові	Зміст електронної петиції	Виконавець електронної петиції	Термін виконання електронної петиції	Підтримана /непідтримана	К	Виконавець електронної петиції	ДК термін виконання електронної петиції	Відмітка про виконан ня електо рної петиції
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

