

**ІНСТРУКЦІЯ**  
**про розгляд звернень громадян та організацію особистого прийому**  
**громадян у Запорізькому національному університеті**

**І. Загальні положення**

1.1. Ця Інструкція розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», Постанови Кабінету Міністрів України від 19.01.2011 № 26 «Про внесення зміни до пункту 2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», Постанови Кабінету Міністрів України від 03.02.2016 № 48 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України». Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян»

1.2. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг і особистий прийом громадян є важливою ділянкою роботи Запорізького національного університету (далі - Університет).

1.3. Усі звернення громадян, які надходять до Університету, підлягають обов'язковій класифікації згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги. Подальший їх розгляд та вирішення здійснюються з урахуванням особливостей, встановлених статтями 14, 15 та 16 зазначеного Закону.

1.4. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе керівник установи.

**II. Первинний розгляд, облік та зберігання звернень громадян**

2.1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в університеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ діловодства, архіву та режимної роботи.

2.4. Пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до університету приймаються та реєструються централізовано у відділі діловодства, архіву та режимної

роботи у день їх надходження, а ті що надійшли у неробочий день та час, наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картах, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток № 1), або в журналах (додаток № 2). Реєстраційно-контрольна картка ведеться згідно із вказівками щодо її заповнення (додаток № 4). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. 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. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою ст. 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.6. Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті університету. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.7. Зареєстровані звернення передаються ректору або першому проректору на розгляд в день їх надходження або наступного робочого дня у разі надходження документів у неробочий час.

2.8. Документи, розглянуті керівництвом університету передаються з резолюцією щодо їх виконання до відділу діловодства, архіву та режимної роботи для направлення через систему документообігу виконавцям.

2.9. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає ректор університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

### **III. Організація розгляду, загальні вимоги, виконання та зберігання документів**

3.1. Виконавці до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

3.2. Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками університету особисто.

3.3. Письмова відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим виконавцем, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом ректора або особи, яка виконує його обов'язки.

3.4. Заявник має право ознайомлюватися з матеріалами перевірок та брати в них участь.

3.5. 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.

3.6. 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, ректор університету або той хто виконує обов'язки ректора 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.

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

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

3.9. Посадові особи університету розглядають звернення громадян, не стягуючи за це плати, крім випадків, встановлених законодавством.

3.10. Листування щодо звернень громадян оформлюється на бланках університету.

3.11. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, 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.

3.12. 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.

3.13. На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

3.14. 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,

викликаной на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), 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 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 доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

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 приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

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.

3.15. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

3.16. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

3.17. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (Додаток № 8). 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.

3.18. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків.

3.19. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається номенклатурою справ, що утворюються у процесі їх діяльності. У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації 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.

Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архіву університету через два роки після

завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архіву університету за рішенням ректора університету.

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

#### **IV. Організація особистого прийому громадян**

4.1. Особистий прийом громадян в університеті згідно з графіком проводять ректор або перший проректор.

4.2. Графік особистого прийому громадян ректором університету розміщується та оприлюднюється на веб-сайті університету.

4.3. Попередній запис на особистий прийом здійснюється в журналі реєстрації звернень громадян у фахівця приймальної ректора. (Додаток № 2)

4.4. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлено в установленому законом порядку.

4.5. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом громадян, для забезпечення кваліфікованого розв'язання порушених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів університету або одержати від них потрібну інформацію.

4.6. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на особистий прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

4.7. Особистий прийом громадян проводиться від імені університету і починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з даного питання громадянин уже звертався університету, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали.

4.8. Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості розв'язуються під час особистого прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

4.8.1. Задовольнити прохання чи вимогу й повідомити громадянина про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

4.8.2. Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

4.8.3. Прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

4.8.4. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції університету, посадова особа, яка веде особистий прийом, пояснює йому, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи слід звернутися для його вирішення, та по можливості надає в цьому допомогу (повідомляє адресу,

номер телефону тощо).

4.9. Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, реєструються на картці обліку особистого прийому громадян згідно із вказівками до заповнення (додатки № 4). Картка обліку особистого прийому громадян ведеться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток № 3).

4.10. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

4.11. Діловодство з особистого прийому громадян покладається на юридичний відділ.

## **V. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян**

5.1. Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України. До зазначених посадових осіб за неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян можуть застосовуватись заходи дисциплінарного стягнення.

5.2. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядувань об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

## **VI. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом**

6.1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, системно аналізуються з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки.

6.2. Виконавці повинні приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

6.3. Недопускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

6.4. Керівництво університету здійснює безпосередній контроль за роботою з питань звернень та особистого прийому громадян.

6.5. Керівники структурних підрозділів університету здійснюють безпосередній контроль за додержанням законодавства щодо розгляду звернень громадян.

6.6. При здійсненні контролю звертається увага на терміни й повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

6.7. Якщо взяте на контроль звернення не може бути розглянуто в установленний термін, виконавець заздалегідь, але не пізніше ніж за 5 днів до закінчення цього терміну, доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання про продовження терміну в межах, установлених законодавством про звернення громадян. Про продовження зазначених термінів своєчасно інформуються органи чи посадові особи, яких слід про це сповіщати, а у випадку, коли одночасно продовжується термін розгляду самого звернення, то й автори звернень.

6.8. У повідомленнях про наслідки розгляду контрольних звернень, що надходять від підприємств, що належать до сфери управління університету, має бути відображено, що конкретно виявлено під час перевірки викладених у зверненні обставин (відомостей): чим підтверджуються або спростовуються докази заявника; якщо виявлено порушення, недоліки або зловживання, яких заходів вжито щодо їх усунення; коли заявникові надана відповідь.

6.9. Рішення про зняття звернень з контролю приймають посадові особи, які відповідають за їх своєчасний і правильний розгляд. Попередні відповіді на звернення, взяті під контроль, не є підставою для зняття їх з контролю.

6.10. Стан роботи з питань розгляду звернень громадян та організації їх особистого прийому, а також окремі заяви і скарги, при розгляді яких допущено формалізм, байдужість і тяганину, у разі потреби розглядаються на засіданні ректорату університету із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.

6.11. Керівництвом університету в подальшому здійснюється суворий контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень, що надходять, та результатами вирішення порушених у них питань; посилюється вимогливість до керівників підрозділів щодо їх персональної відповідальності за належну організацію роботи зі зверненнями громадян.

Начальник відділу діловодства,  
архіву та режимної роботи



В.В. Буличова

**РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА**  
(Лицьовий бік)

0203005			Реєстраційно-контрольна картка		Відмітка про контроль	
Кореспондент (заявник)			Місце проживання, електронна адреса, номер телефону		Вид звернення: пропозиція, заява, скарга	
Категорія заявника					Індивідуальне, колективне, анонімне	
Соціальний стан заявника					Ознака надходження: первинне повторне	
Дата підписання /надсилання/ звернення, дата надходження дзвінка	Дата надходження звернення	Реєстраційний індекс	Звідки надіслано	Дата надіслання	Індекс документа	Форма надходження
Попередні звернення № _____ від _____ 20__ р. № _____ від _____ 20__ р.						
Основні питання	Зміст питання				Індекс питання	
Додаткові питання						
Резолюція						
Автор і дата резолюції						
Строк виконання					Виконано за _____ днів	

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо	Контрольні відмітки
----------------------------	------------	---	---------------------

Перевірено на місці \_\_\_\_ 20\_\_ р. працівником \_\_\_\_

Дата, реєстраційний індекс документа про виконання \_\_\_\_

Кому надіслано \_\_\_\_

Результати розгляду звернення	
-------------------------------	--

З контролю зняв \_\_\_\_

Справа \_\_\_\_ Том \_\_\_\_ Аркушів \_\_\_\_

## ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

Порядковий номер	Дата підписання/насилання /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
01											
02											
03											
04											

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)**  
**обліку особистого прийому громадян**

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				Короткий зміст	Індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7
01							
02							
03							

## ВКАЗІВКИ

щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки, журналу реєстрації  
звернень громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому  
громадян\*

**РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА**  
(Лицьовий бік)

Елементи	Пояснення до заповнення
Кореспондент (заявник)	прізвище, ім'я, по батькові автора, для колективних звернень - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів
Дата підписання /надсилання/ та надходження звернення	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, надходження усного звернення
Місце проживання, електронна пошта	адреса, зазначена у зверненні, електронна пошта, номер телефону заявника
Вид звернення	пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга
Категорія і соціальний стан заявника	дані про заявника відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Ознака надходження	первинне чи повторне звернення
Дата надходження	число, місяць, рік надходження
Реєстраційний індекс	початкова літера прізвища автора (для колективних звернень, анонімних звернень (без підпису) - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") та порядковий номер звернення
Звідки надіслано	найменування організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надсилання	дата супровідного листа організації, що переслала звернення
Індекс документа	індекс супровідного листа організації, що переслала звернення
Форма надходження	поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Попередні звернення Основні та додаткові питання	дати і реєстраційні індекси попередніх звернень викладається стислий зміст питань та їх індекси відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Резолюція	Продовження додатка № 4 переноситься з документа або картки (журналу)

Автор і дата резолюції	обліку особистого прийому громадян посада, прізвище та ініціали посадової особи, дата резолюції
Строк виконання	зазначається відповідно до резолюції або строків виконання, встановлених законодавством
Відмітки про контроль	зазначається слово "Контроль" (літера "К") у правому куті картки: у лівій частині граfi - про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій - про власний контроль
Виконано за _____ днів	зазначається фактичний строк виконання
Код РКК (0203005)	зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Державним класифікатором управлінської документації

(Зворотний бік)

Хід виконання

Елементи	Пояснення до заповнення
Дата передачі на виконання	зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю
Виконавець	прізвище, ініціали та номер телефону безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь	новий строк виконання, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	відмітки про нагадування, стан виконання тощо
Перевірено	дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що проводила перевірку, результати перевірки
Дата, реєстраційний індекс документа про виконання	дата і реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення
Кому надіслано	зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результат розгляду звернення	короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань
Вирішено	зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивно, відмовлено у задоволенні, повернуто відповідно до закону, залишено без розгляду, надіслано за належністю
З контролю зняв	посада, прізвище та ініціали керівника або іншої

Справа, том, аркушів	посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю звернення, та підпис відповідального за здійснення контролю індекс справи за номенклатурою, номер тому (проставляються після прийняття рішення про остаточне виконання звернення)
----------------------	--

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 x 210 міліметрів).

**ЖУРНАЛ**  
**реєстрації звернень громадян\***

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку
Графа 3	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП")
Графа 4	прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 5	найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю
Графа 6	вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Графи 7, 7а	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 8	основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством)
Графа 9	прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання
Графа 10	дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю

Графа 11

заповнюється після прийняття рішення “До справи”

\*Реєстрація звернень ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента або в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера.

**КАРТКА (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")
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

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 x 210 міліметрів).

**ФОРМА**  
**обкладинки для пропозиції, заяви та скарги**

(назва організації)
Пропозиція, заява, скарга
(необхідне підкреслити)
(адреса)
Підлягає поверненню