ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження начальника
Південноукраїнської міської
військової адміністрації Вознесенського
району Миколаївської області
від 09.09.2026 № 16

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян у Південноукраїнській міській військовій адміністрації Вознесенського району Миколаївської області

І. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Південноукраїнській міській військовій адміністрації Вознесенського району Миколаївської області (далі – Військова адміністрація).

1.2. Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «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 17 січня 2018 року № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», 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, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

1.3. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами та умовами воєнного часу.

1.4. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе начальник військової адміністрації та заступники начальника за розподілом обов'язків.

ІІ. Реєстрація та облік звернень громадян

2.1. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого в журналі (додаток 1).

2.2. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

2.3. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі (додаток 2).

2.4. За відсутності у Військовій адміністрації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

2.5. Реєстрація пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян у Військовій адміністрації здійснюється в журнальній формі (допускається з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі)

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

2.7. Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведеться згідно з вказівками щодо його заповнення (додаток 3).

2.8. 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.

2.9. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401.

2.10. На вимогу громадянина, який подав звернення до Військової адміністрації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування Військової адміністрації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

III. Облік повторних звернень

3.1. У разі надходження повторної пропозиції, заяви чи скарги від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання їй надається новий (черговий) реєстраційний індекс (наприклад, якщо перше звернення мало індекс Д-401, то повторне отримає Д-402). У журналі реєстрації у графі «Попередні звернення» або «Примітки» записується реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги (Д-401).

3.2. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО».

3.3. Підбирається все попереднє листування та додається до справи повторного звернення.

3.4. 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.

IV. Контроль за виконанням звернень

4.1. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, відповідна графа журналу реєстрації та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».

4.2. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються.

4.3. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

4.4. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

V. Реєстрація відповідей

5.1. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у відповідних журналах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

5.2. 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.

VI. Аналітична робота

6.1. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівництва Військової адміністрації матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок.

6.2. Аналітичні довідки поточного характеру складаються за потребою.

VII. Формування та зберігання справ

7.1. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті посадовим особам Військової адміністрації, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи та даних.

7.2. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

7.3. Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку.

7.4. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток № 5).

7.5. У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

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

7.8. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

7.9. Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток № 6).

VIII. Зберігання документів

8.1. Військова адміністрація зберігає пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

8.2. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб Військової адміністрації відповідно до їх функціональних обов'язків.

8.3. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими начальником Військової адміністрації переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності.

8.4. Як правило, встановлюється п’ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов’язаних з їх розглядом і вирішенням.

8.5. У випадках, викликаних специфікою діяльності Військової адміністрації та умовами воєнного стану, експертна комісія може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

8.6. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов’язковому затвердженню начальником Військової адміністрації.

8.7. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу (особі, відповідальній за архів) Військової адміністрації через два роки після завершення діловодства за ними.

8.8. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу (особі, відповідальній за архів) за рішенням начальника Військової адміністрації.

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

Начальник відділу фінансово-господарського,
кадрового забезпечення та діловодства –
головний бухгалтер **Людмила ТАРБА**