

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Державного архіву
Одеської області
від 17 травня 2023 р. № 39

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян
у Державному архіві Одеської області

1. Ця Інструкція поширюється на порядок організації та ведення діловодства за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян (далі – звернення громадян), що надходять до Державного архіву Одеської області (далі – Держархів) в порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

Питання діловодства за зверненнями (запитами) фізичних та юридичних осіб стосовно доступу до архівної інформації, що міститься у документах, які передані або можуть (могли) бути передані до Держархіву на зберігання, здійснюється у відповідності до Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи України», Правил роботи архівних установ, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 08 квітня 2013 року № 656/05, зареєстрованих в Мін'юсті 10 квітня 2013 року за № 584/23116, Порядку виконання архівними установами запитів юридичних та фізичних осіб на підставі архівних документів та оформлення архівних довідок (копій, витягів), затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 02 березня 2015 року № 295/5, зареєстрованих в Мін'юсті 04 березня 2015 року за № 251/26696, Інструкції про порядок витребування документів соціально-правового характеру для громадян України, іноземців та осіб без громадянства, затвердженої спільним наказом Міністерства юстиції України та Міністерства закордонних справ України від 21 вересня 2015 року № 1786/5/272, зареєстрованих в Мін'юсті 21 вересня 2015 року за № 1117/27562, а також інших нормативно-правових актів у цій сфері.

Діловодство за зверненнями громадян, що надходять до Держархіву здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 та Інструкцією з ведення діловодства у Державному архіві Одеської області, затвердженою наказом Держархіву від 16 вересня 2022 року № 37, з урахуванням особливостей, передбачених Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 та цією Інструкцією.

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

Безпосередню відповідальність за правильність обліку звернень громадян, контроль за своєчасним наданням відповідей за зверненнями громадян покладається на відділ звернення громадян, документообігу та контролю за виконанням документів органів влади Держархіву, у якому визначається конкретна посадова особа, відповідальна за здійснення цієї роботи (посадовою інструкцією або окремим наказом).

Відповідальність за якість, повноту, об'єктивність та своєчасність розгляду звернень громадян, підготовку відповідей та додаткових документів, несе особисто безпосередній виконавець звернення, визначений резолюцією керівника.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе директор Держархіву.

2. Усі звернення громадян, що надходять до Держархіву приймаються централізовано та реєструються відділом звернення громадян, документообігу та контролю за виконанням документів органів влади у системі електронного документообігу (далі – СЕД) Держархіву, у разі їх надходження до 16:00 - у день їх надходження, у разі їх надходження після 16:00 або у неробочий день та час - наступного робочого дня до 10:00.

Письмові звернення, що надійшли у паперовому вигляді (поштою, електронною поштою або вручно), а також конверти (вирізки з них), за наявності, зберігаються разом зі зверненнями громадян у відповідній номенклатурній справі.

Облік особистого прийому громадян керівництвом Держархіву ведеться у журналі реєстрації особистого прийому (додаток № 1).

Електронні звернення приймаються на офіційну електронну адресу Держархіву archive@od.gov.ua або шляхом заповнення електронної форми, яка може розміщуватись на офіційному веб-сайті Держархіву.

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 після 16:00 або у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розміщена на офіційному веб-сайті електронна форма повинна мати графі для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

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

Письмові та усні звернення громадян, що подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації у СЕД Держархіву.

Реєстраційно-контрольна картка у СЕД (додаток 2), журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток 3).

Автоматизована реєстрація звернень громадян здійснюється в реєстраційно-контрольних картках шляхом введення в СЕД таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

В залежності від системи електронного документообігу, що використовується в Держархіві, склад зазначених елементів в реєстраційно-контрольних картках може доповнюватись.

Для звернень, що надійшли у паперовій формі реєстраційний індекс звернення громадян зазначається у реєстраційному штампі, який проставляється згідно з вимогами Інструкції з діловодства у Державному архіві Одеської області.

Реєстраційний індекс формується СЕД, яка використовується в Держархіві, та містить початкову літеру прізвища заявника та порядковий номер звернення громадян, наприклад, П-4. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг, в залежності від системи електронного документообігу, що використовується в Держархіві.

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

3. У разі надходження повторних звернень громадян їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, виведеної на екран монітора персонального комп'ютера, зазначається реєстраційний індекс першого звернення громадян. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень громадян і в реєстраційно-контрольних картках робиться позначка "ПОВТОРНО" і додається все попереднє листування (у відповідній вкладці реєстраційно-контрольної картки СЕД).

Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Держархіву (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через правобічну похилу риску, наприклад, Д-4/1, Д-4/2, Д-4/3.

4. У разі коли про результати розгляду письмового звернення необхідно повідомити іншу організацію, у реєстраційно-контрольних картках та на першому аркуші контрольованого звернення зазначається слово "КОНТРОЛЬ" або літера "К".

Звернення громадян, 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 звернень громадян приймається відділом звернення громадян, документообігу та контролю за виконанням документів органів влади на підставі остаточної відповіді, отриманої для відправки, що була підготовлена відповідальною особою і підписана директором Держархіву.

5. У разі коли за результатами розгляду звернень громадян даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних картках та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Індекс письмової відповіді містить реєстраційний індекс та номер справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

6. Відділ звернення громадян, документообігу та контролю за виконанням документів органів влади, щороку до 10 січня готує для директора Держархіву звіт про роботу зі зверненнями громадян та аналітичну довідку до нього. Аналітичні довідки поточного характеру складаються за потреби.

7. Звернення громадян, після їх вирішення, з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної картки повертаються/передаються виконавцем до відділу зверненням громадян, документообігу та контролю за виконанням документів органів влади, для централізованого формування номенклатурної справи, банку даних.

Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення громадян з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу. У разі одержання повторного звернення громадян або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

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

Невирішені звернення громадян, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформляється за встановленою Інструкцією з діловодства у Державному архіві Одеської області формою.

8. Звернення громадян зберігаються в Держархіві для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за зверненнями громадян під час їх розгляду покладається на керівників структурних підрозділів, інших посадових осіб Держархіву, що здійснюють безпосередній розгляд звернень громадян.

Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається затвердженою директором Держархіву номенклатурою справ, яка розробляється відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованим в Мін'юсті 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

В окремих випадках, у разі якщо у документах щодо звернень громадян міститься цінна інформація, Експертно-перевірна комісія Держархіву може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання таких документів, в установленому порядку.

Таке рішення Експертно-перевірної комісії підлягає обов'язковому затвердженню директором Держархіву.

9. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберігання, передаються до відділу зберігання, обліку та фізичної схоронності документів Національного архівного фонду через два роки після завершення діловодства за ними, в порядку, визначеному Інструкцією з діловодства у Державному архіві Одеської області.

Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), зберігаються у відділі звернення громадян, документообігу та контролю за виконанням документів органів влади, який забезпечує на цей час схоронність документів.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню, в установленому порядку.