

Години прийому _____

1 Форма _____
2. Вх. номер _____
3 Дата _____

ОБЛІКОВА КАРТКА
прийому громадян у виконкомі Дніпропетровської міської ради

- 4 Прізвище, ім'я, по батькові _____
- 5 Домашня адреса _____
- 6 Місце роботи _____
- 7 Посада _____
- 8 Категорія громадян _____
- 9 Зміст звернення _____

- 10. Повторність звернення _____
- 11. Ким прийнятий _____
- 12. Виконавець _____
- 13. Термін виконання звернення _____

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

Регістраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові заявника	Адреса заявника	Район Вулиця буд. _____ кв. № _____
-----------------------	--------------------------------------	-----------------	---

Колективне	Повторне	Категорія заявника
------------	----------	--------------------

Дата надходження	Звізки одержано (вишестоящий орган)	Дата надіслання	Регістраційний індекс вишестоящого органу
------------------	-------------------------------------	-----------------	---

Зміст питань	1.
	2.
	3.

Резолюція _____
 Автор резолюції _____
 Термін виконання _____

На документах, які направляються у вищі органи цей реквізит проставляється у нижньому лівому кутку зворотного боку останнього аркуша документа.

На копіях відповідей, які залишаються у справі, зазначається позначка керівника "До справи" або "Контроль", а також підпис керівника, що прийняв це рішення.

5. Організація роботи з успішні зверненнями громадян.

Керівники виконкому міської ради, управління, комітетів, відділів та служб проводять особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні і години. Графік прийому публікується розпорядженням міського голови, наказом начальника управління, компетентного відділу та служби і доводиться до відома громадян.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене 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.

6. Відповідальність за своєчасне вирішення звернень громадян покладається на керівників управління, комітетів, відділів, та служб виконкому міської ради, керівників виконкомів районних рад.

Контроль за виконанням звернень громадян здійснюється працівниками приймальної громади за допомогою контрольних карток.

Про результати розгляду заяв громадян щоквартально доповідається керівництву виконкому міської ради.

Про результати розгляду заяв громадян, які надійшли з вищих державних органів доповідається заступникам міського голови щомісячно (додаток 8)

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішенням 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.

7. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щорічно до 15 січня готують для керівників організації матеріали з

В К А З І В К И

щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки

Реєстраційно-контрольна картка

(лишьовий бік)

Елементи	Пов'язані до вивчення
Реєстраційний індекс	Початкова літера (або дві) прізвища автора, для колективних листів літера "К" та порядковий номер кореспонденції
Прізвище ім'я, по батькові заявника	Прізвище, ім'я та по батькові автора звернення, для колективних листів - запис "колективний" і зазначення прізвища одного з авторів.
Адреса	Місце проживання або роботи, телефон заявника.
Дата надходження	Число, місяць, рік одержання
Колективне	Літера "К"
Повторне	Коли заявник звертається з одного і того ж питання втручати стверджує літера "П" (повторне).
Категорія заявника (соціальний стан)	Інвалід, вестрад війни, вестрад праці, багатодітна сім'я тощо
Звідки одержано	Назва організації, що надіслала кореспонденцію
Реєстраційний індекс висестовящого органу	Індекс супровідного листа організації, що висестовля пропозицію, заяву, скаргу.
Дата надіслання	Дата реєстрації документа висестовящим органом
Зміст питання	Стислий виклад пропозиції, заяви, скарги.
Резолюція	Перепосилка з документа, або облікової картки особистістю прийому
Автор резолюції	Посада, прізвище та ініціали.
Термін виконання	Зазначається відповідно до резолюції або термінів виконання, встановлених законодавством

Ів-10. Усі документи з питань цього завісника накопичуються протягом року у справі з реєстраційним індексом Ів-10

Заяви, пропозиції і скарги громадян у день реєстрації, поданої на розгляд керівникам виконавчого органу з розподілом обов'язків.

Вказівка про виконання пропозиції, заяви та скарги, як правило, надається у формі письмової резолюції.

Обов'язковим елементом резолюції є: прізвище виконавця (або виконавців), вказівка про виконання, яка містить конкретне доручення, термін виконання, підпис керівника і дату підпису.

У тому випадку, коли у резолюції зазначається декілька осіб, відповідальних за виконання доручення, контроль за термінами розгляду і підготовку відповіді заявнику (вищестоящому органу) здійснює виконавець, зазначений у резолюції першим.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до приймачів громадян для централізованого формування справи.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Питання справ завісників здійснюються за допомогою персонального комп'ютера та алфавітних книг.

3. Термін розгляду звернень громадян.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - негайно, але не пізніше п'ятинадцяти днів від дня їх отримання.

Терmini розгляду громадян можуть бути встановлені у дорученнях вищестоящих органів, резолюціях керівників.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництвом виконавчого миської ради 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.

В К А З І В К Н
щодо заповнення журналу
обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Заповнюється 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	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місця роботи та дані про автора (ініціал, вестерал війни, вестерал праці, багатодітна сім'я, робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графи 5, 5а	Стислий виклад порушених питань
Графа 6	Прізвище та посада виконавця, зміст доручення, термін виконання, якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а у разі подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Діст."
Графа 7	Прийняті рішення з порушених в услому зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення.

Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у виконкомі міської ради (далі - інструкція) розроблена згідно із Законом України "Про звернення громадян", на підставі Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян в підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 № 348.

Інструкція встановлює єдині вимоги ведення діловодства зі зверненнями громадян у виконкомі міської ради.

1. Діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами громадян у виконкомі міської ради ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на приймальню громадян.

Організація роботи з листами громадян повинна забезпечувати необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обгрунтованої відповіді на нього, а також неухильне виконання вимог Закону України "Про звернення громадян".

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування особисто.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, додатків для оброблення персональними комп'ютерами (додаток 1)

Облік особистого прийому громадян ведеться на облікових картках (додаток 2) та у журналах (додаток 3).

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, додатків для оброблення персональними комп'ютерами.

Реєстраційно-контрольна картка, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно із вказівками щодо їх заповнення (додатки 4, 5).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональній комп'ютер таких елементів: дата надходження

Форма
обкладики справи

№ _____

Виконавчий комітет
Дніпропетровської
міської ради

Пропозиції, заяви, скарги
(необхідно підписати)

Гр _____

прізвище, ім'я, по батькові

адреса

Почато _____ 199__ р