



**ХЕРСОНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ХЕРСОНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ  
ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ**

**НАКАЗ**

16.03.2014

Херсон

№ 25 - з

Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї дітей та молоді

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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», з метою для відстоювання громадянами своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення, керуючись п.10 Положення про Херсонський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, затвердженого розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 13 вересня 2013 року № 588

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (додаток № 1).
2. Затвердити графік особистого прийому громадян посадовими особами Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (додаток № 2).
3. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в Херсонському обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (додаток № 3).
4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Руденка Б.С.

Директор

Д.В.Муценко

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ Херсонського обласного  
центру соціальних служб для  
сім'ї, дітей та молоді

« 16 » 03 20 14 року

№ 25-з

## **ІНСТРУКЦІЯ** **з діловодства за зверненнями громадян в** **Херсонському обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та** **молоді**

Дана Інструкція складена відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян" від 02.10.96 року № 393/96-ВР із змінами та доповненнями; 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 року № 348. із змінами та доповненнями

### **1 Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян**

1.1 Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Херсонському обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організаційно-правової та кадрової роботи.

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

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе директор або особа, на яку покладено виконання його обов'язків.

1.2 Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження в електронній базі – в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян (додаток №1 відділом організаційно-правової та кадрової роботи).

Облік особистого прийому громадян директором та заступником директора Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян (додаток №2) начальником відділу організаційно-правової та кадрової роботи, на якого покладено обов'язки з організації особистого прийому, або провідним спеціалістом цього ж відділу. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на

особистому прийомі, підлягають централізованій реєстрації в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян (додаток № 1).

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додатки №3,4).

1.3 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.

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.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

1.4 У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу 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.

1.5 У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

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.

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

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.

1.7 Начальник відділу організаційно-правової та кадрової роботи щороку до 15 січня готує для директора Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

1.8 Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до відділу організаційно-правової та кадрової роботи для централізованого формування справи, банку даних тощо. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

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. 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.

1.9 Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на директора Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді або особу, яка виконує його обов'язки та інших посадових осіб, відповідно до їх функціональних обов'язків.

1.10 Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається номенклатурою справ. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за зверненнями громадян підлягають знищенню у порядку, встановленому Державним комітетом архівів України.

У випадках, викликаних специфікою діяльності Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, постійно діюча експертна комісія Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

## **2 Порядок розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян**

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

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян 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 тощо.

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

2.2 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.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

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

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

2.3 Громадяни мають право звертатися до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

Громадянин, який звернувся до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді із заявою чи скаргою має право:

- особисто викласти аргументи особі, яка перевіряла заяву чи скаргу та брала участь у перевірці поданої заяви чи скарги;
- ознайомитись із матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформлювати це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;

- висловлювати усно чи письмово вимоги щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

2.4 Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до повноважень Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, то таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Звернення громадян, що надійшли до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і прийняті до розгляду, направляються до виконання згідно з резолюцією директора Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, або особи, на яку покладено виконання його обов'язків.

2.5 Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються й повторні звернення від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті скарги, які подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, або особа, на яку покладено виконання його обов'язків, про що повідомляється заявникові.

2.6 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 15 днів від дня їх отримання. Термін розгляду звернень громадян обчислюється з дня реєстрації звернення. Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово.

Термін розгляду звернень громадян, що надійшли до Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за належністю з Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, місцевих органів виконавчої влади та самоврядування встановлюється посадовими і службовими особами цих органів або обчислюється з дати реєстрації документа в Херсонському обласному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, 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 45 днів.

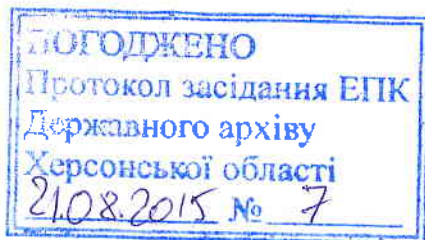
Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

2.7 Директор та заступник директора Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді проводять особистий прийом громадян у встановлені дні та години.

Директор проводить прийом відповідно до затвердженого наказом Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді». Графік та порядок особистого прийому громадян посадовими особами Херсонського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді визначається директором.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо розв'язати порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то вони розглядаються у тому самому порядку, що й письмові звернення.

Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або, за його бажанням, усно, про що робиться відмітка в журналі реєстрації.



Додаток № 1  
до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в  
Херсонському обласному  
центрі соціальних служб  
для сім'ї, дітей та молоді

### ЖУРНАЛ реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

№ п/п	Дата надходження	П.І.Б заявника, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання		Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою
				Короткий зміст	індекс			
1	2	3	4	5	5а	6	7	8

Додаток №2  
до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в  
Херсонському обласному  
центрі соціальних служб  
для сім'ї, дітей та молоді

### ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян

№ п/п	Дата прийому	Хто приймає	П.І.Б., 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



Додаток № 3  
до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в  
Херсонському обласному  
центрі соціальних служб  
для сім'ї, дітей та молоді

**ЖУРНАЛ**  
**реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян \***

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	Число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно "КО", "БП")
Графа 3	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місця роботи та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 4	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та індекс супровідного листа, відмітка про контроль
Графи 5, 5а	Стислий виклад порушених питань (підпитань) та їх індекси, що проставляються у такому ж порядку, як і при заповненні реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	Основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, термін виконання (вказується відповідно до резолюції або термінів, встановлених законодавством)
Графа 7	Дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; виконавець, посада, прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 8	Заповнюється після прийняття рішення "До справи"

\* Реєстрація пропозицій, заяв, скарг ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента.

Додаток № 4  
до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в  
Херсонському обласному  
центрі соціальних служб  
для сім'ї, дітей та молоді

**ЖУРНАЛ**  
**обліку особистого прийому громадян**

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Заповнюється у картці при повторному зверненні 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	Заповнюється аналогічно графі 3 журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графи 5, 5а	Аналогічно відповідним графам журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 6	Прізвище та посада виконавця, зміст доручення, термін виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а при поданні громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист"
Графа 7	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення

Додаток № 5  
до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в  
Херсонському обласному  
центрі соціальних служб  
для сім'ї, дітей та молоді

### ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА

Херсонський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	
Вхідний № _____	200 р
« _____ »	

Розмір 41,6 x 16 мм

Додаток № 6  
до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в  
Херсонському обласному  
центрі соціальних служб  
для сім'ї, дітей та молоді

### ФОРМА обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

**Херсонський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді**

Пропозиція, заява, скарга \_\_\_\_\_  
*(необхідно підкреслити)*

\_\_\_\_\_ (адреса)

**Підлягає поверненню**