

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Національної музичної академії
України ім. П.І. Чайковського



В.І. Рожок

«13» травня 2010 року

ІНСТРУКЦІЯ з діловодства за зверненнями громадян до Національної музичної академії України ім. П.І. Чайковського

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в Національній музичній академії України ім. П.І. Чайковського (надалі Академія) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ канцелярії Академії.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несе проректор з адміністративної та правової роботи.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та реєструватися у день їх надходження в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

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

Облік особистого прийому громадян ведеться в журналі обліку особистого прийому громадян.

Особистий прийом громадян проводити:
кожного вівторка тижня з 10.00 до 13.00;
кожного четверга тижня з 14.00 до 17.00.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, журнал обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення додатку №4 Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року №348.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток №1). 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.

3. 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 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.

4. У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

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 приймає проректор Академії або особа, яка його заміщує.

6. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис 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.

7. Начальник відділу канцелярії щороку до 15 січня готує ректору Академії матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до діловодства для централізованого формування справи, картотек, банку даних. 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 (додаток №2). 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.

9. Відповідальність за збереження документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на начальника відділу кадрів.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою ректором Академії номенклатурою справ, що утворюється у процесі діяльності.

У випадках, викликаних потребою, постійно діюча експертна комісія Академії 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 Академії.

10. Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.

Погоджено:
Проректор з адміністративної
та правової роботи



А.А. Бровій

**ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА**

Національна музична академія України ім. П.І. Чайковського
дата
Індекс

Розмір 41,6 x 16 мм

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

Національній музичній академії України
ім. П.І. Чайковського

_____ (назва організації)

Пропозиція, заява, скарга

_____ (необхідне підкреслити)

01001, м. Київ, вул. Архітектора Городецького, 1-3/11

_____ (адреса)

Підлягає поверненню