



# КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

від 14 квітня 1997 р. N 348

Київ

### **Про затвердження 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**

Із змінами і доповненнями, внесеними  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 17 жовтня 1997 року N 1153

(З 1 січня 2009 року до цієї постанови будуть внесені  
зміни згідно з постановою Кабінету Міністрів  
України від 24 вересня 2008 року N 858)

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян" Кабінет Міністрів України **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Затвердити Інструкцію 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 (додається).

Пункт 2 втратив чинність

(згідно з постановою Кабінету  
Міністрів України від 17.10.97 р. N 1153)

3. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян у республіканських міністерствах і відомствах УРСР, виконкомах місцевих Рад народних депутатів, на підпорядкованих їм підприємствах, в установах і організаціях, затверджену постановою Ради Міністрів УРСР від 27 квітня 1982 р. N 210 (ЗП УРСР, 1982 р., N 5, ст. 47).

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 14 квітня 1997 р. N 348

## ІНСТРУКЦІЯ

### **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**

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі - організаціях) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату.

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 несуть керівники організацій.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток N 1), або в журналах (додаток N 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток N 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах (додатки N 1 і 2).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток N 4).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер 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.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток N 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.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), 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 додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і

скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

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 приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

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

7. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій 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 та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, 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 N 6). 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.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток N 7).

9. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

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

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації 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 керівником організації.

10. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

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

Зразок

Додаток N 1  
до Інструкції

## Реєстраційно-контрольна картка

(Лицьовий бік)

```
*****
0203005 *Реєстраційно-контрольна картка * Відмітка про
* * * контроль
*****
* * Адреса *
*****
Кореспон- * * * Пропозиція,
дент * * * заява, скарга
* * * *
* * * Колективна
*****
Дата *Реєстра- * Звідки* Дата * Індекс *Одержано пош-
надход- *ційний * одержано*надіслання*докумен- * тою, на
ження *індекс * * * та * особистому
корес- * * * * * прийомі,
понден- * * * * * передано
ції * * * * * через уповно-
```

\* \* \* \* \*

\* важену особу

\*\*\*\*\*

Попередні звернення від N від N \* Індекси

\*\*\*\*\*

\*1. \* Питання\* Підпидання

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

Короткий\*2. \*

Зміст \*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*3. \*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\* \*Категорія (соціальний стан) заявника

Резолюція \* \* \* \* \*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

Автор резолюції \*

\*\*\*\*\*

Термін виконання \*Виконано за \_\_\_\_\_ днів

\*\*\*\*\*

(Зворотний бік)

Хід виконання

\*\*\*\*\*

Дата	* Виконавець	* Записи про продовження	*Контрольні
передачі на	*	терміну, попередню	* відмітки
виконання	*	* відповідь або додаткові	*
	*	питання	*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

Перевірено на місці "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 19\_\_р. працівником апарату \_\_\_\_\_

Дата, індекс, виконання \_\_\_\_\_ Адресат \_\_\_\_\_

Вирішено \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

\*1.

Результати \*\*\*\*\*

розгляду \*2.

питань \*\*\*\*\*

\*3.

\*\*\*\*\*

З контролю зняв \_\_\_\_\_

Справа \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Аркушів \_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_

Опис \_\_\_\_\_ Справа \_\_\_\_\_

Додаток N 2  
До Інструкції

Зразок

## ЖУРНАЛ реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян

```

*****
*****
N *          *Прізвище, * Звідки * Порушені питання * Зміст *
Дата,      * Номер
пп *          *ім'я, по * одержано, *****резолуції,*
індекс,    *справи за
*          *          *          *          * іі *
зміст *
*Дата надходження *батькові, * дата, *короткий *індекси *дата та *
документа * номенкла-
*та реєстраційний *адреса чи * індекс, * зміст * * автор, *
* тую
* індекс * місце *взяття на * * *виконавець*
прийнятті *
* роботи, * контроль * * * термін *
рішення, *
* кате- * * * * виконання*
викона- *
* горія * * * * *
вещь, *
* (соціа- * * * * *
зняття з *
* льний * * * * *
контролю *
* стан) * * * * *
*
* заявника * * * * *
*
*****
*****
1 *          2 *          3 *          4 *          5 *          5а *          6 *
7 *          8
*****
*****

```

Додаток N 3  
до Інструкції

Зразок

## КАРТКА (ЖУРНАЛ) обліку особистого прийому громадян

```

*****
*****
*          *          * Прізвище, ім'я, *          * Кому
доручено * Наслідки розгляду,
N *          *          * по батькові, *          * розгляд,
зміст *          * індекс, дата

```

пп \* Дата \* Хто \* адреса чи місце \* Порушені \* доручення,  
 термін \* одержання  
 \* прийому \* приймає \* роботи, категорія\* питання \* виконання  
 \* відповіді від \* (соціальний стан)\*\*\*\*\*  
 \* виконавця \* громадянина \* \* \*  
 \* \* \* \* короткий\*індекси\*  
 \* \* \* \* зміст \* \*  
 \*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 1 \* 2 \* 3 \* 4 \* 5 \* 5a \* 6  
 \* 7  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*

Додаток N 4  
до Інструкції

**ВКАЗІВКИ**  
**щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки (РКК), журналу**  
**реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян і картки (журналу) обліку**  
**особистого прийому громадян\***

Реєстраційно-контрольна картка

(Лицьовий бік)

\*\*\*\*\*

****		
Елементи	*	Пояснення до заповнення
Кореспондент	*	Прізвище, ім'я по батькові автора, для колективних листів - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів
Адреса	*	Місце проживання або роботи, телефон заявника
Дата надходження кореспонденції	*	Число, місяць, рік одержання
Реєстраційний індекс	*	Початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно "КО", "БП") та порядковий номер кореспонденції
Звідки одержано	*	Назва організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надіслання	*	Число, місяць, рік надіслання листа кореспонденту
Індекс документа	*	Індекс супровідного листа організації, що переслала пропозицію, заяву, скаргу
Попередні звернення	*	Дати і реєстраційні індекси попередніх звернень
Короткий зміст	*	Стислий виклад пропозиції, заяви, скарги
Резолюція	*	Переноситься з документа або картки (журналу)

Автор резолюції	* обліку особистого прийому громадян
Термін виконання	* Посада, прізвище та ініціали
	* Зазначається відповідно до резолюції або
	* термінів виконання, встановлених
	* законодавством
Відмітки:	* Робляться у правій частині лицьового боку РКК
"Контроль" або	* відмітка про контроль - у лівій частині графі
"К"	* - про контроль організації, що переслала і
	* контролює виконання, у правій - про власний
	* контроль
	*
вид документа	* пропозиція (зауваження), заява (клопотання),
	* скарга; колективна, без підпису; одержано
	* поштою, на особистому прийомі, передано
	* через уповноважену особу
індекси питання і	* заповнюються відповідно до форми
підпитання	* статистичного звіту про розгляд звернень
	* громадян в організаціях згідно з переліком
	* питань і підпитань, визначеним відповідними
	* організаціями
категорія	* дані про заявника (інвалід, ветеран війни,
(соціальний стан)	* ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник,
заявника	* службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
виконано за	* зазначається фактичний строк виконання
_____ днів	*
Код РКК (0203005)	* Зазначається у лівому верхньому куті
	* лицьового боку картки за Українським
	* класифікатором управлінської документації
Штамп "ПОВТОРНО"	* Ставиться у прямокутнику ліворуч від відмітки
	* про контроль під час реєстрації повторних
	* звернень

\* У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за пропозиціями, заявами і скаргами громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку особистого прийому громадян, що містять всі зазначені та інші необхідні елементи, розміщені у послідовності, зручній для застосування персонального комп'ютера.

### (Зворотний бік)

#### Хід виконання

Дата передачі на виконання	* Зазначається дата вручення документа
Виконавець	* безпосередньо виконавцю
	* Прізвище, ініціали та телефон безпосереднього
	* виконавця (графі заповнюються після кожного
	* переміщення документа)
Записи про про-	* Новий термін, посада і прізвище керівника,
довження терміну,	* який прийняв рішення про його зміну; адресат,
попередню	* дата, індекс, короткий зміст попередньої
відповідь або	* відповіді або питання
додаткові питання*	
Контрольні	* Відмітки про нагадування, стан виконання тощо
відмітки	*
Перевірено на	* Дата перевірки, прізвище та ініціали особи,
місці	* що здійснювала перевірку, наслідки перевірки
Дата, індекс,	* Дата та реєстраційний індекс документа, в
виконання	* якому міститься остаточне рішення
Адресат	* Зазначаються всі адресати, яким надіслано
	* документ з остаточним рішенням
Результати	* Короткий виклад прийнятих рішень з усіх
розгляду питань	* порушених питань
Вирішено	* Зазначається характер відповіді на
	* пропозицію, заяву, скаргу - позитивна або

З контролю зняв \* негативна  
 \* Посада, прізвище та ініціали керівника або  
 \* іншої посадової особи, яка прийняла рішення  
 \* про зняття з контролю пропозиції, заяви,  
 \* скарги, та підпис відповідального за контроль  
 Справа ..., том \* Індекс справи за номенклатурою, номер тому та  
 ..., аркушів ... \* аркушів (проставляються після прийняття  
 \* рішення)  
 Фонд ....., опис \* Проставляються після передачі справи до  
 ....., справа ....\* архіву

\*\*\*\*\*

Рекомендується застосовувати картки форматом А5  
 (148 x 210) та А6(105 x 148)

## 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.

### КАРТКА (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

\*\*\*\*\*  
Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 x 210) та А6 (105 x 148).

Додаток N 5

## ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА

\*\*\*\*\*

\* Найменування організації \*  
\*\*\*\*\*  
\* дата \*  
\*\*\*\*\*  
\* Індекс \*  
\*\*\*\*\*

Розмір 41,6 x 16 мм

Додаток N 6

## ФОРМА обкладинки для пропозиції, заяви та скарги



© Інформаційно-аналітичний центр «ЛІГА», 1991 - 2008  
© ТОВ «ЛІГА ЗАКОН», 2007 - 2008