|  |
| --- |
| Додаток N 4 до Інструкції (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 3 лютого 2016 р. N 48) |

### ВКАЗІВКИ щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки, журналу реєстрації звернень громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян\*

### РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Кореспондент (заявник) | прізвище, ім'я, по батькові автора, для колективних звернень - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів |
| Дата підписання /надсилання/ та надходження звернення | дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, надходження усного звернення |
| Місце проживання, електронна пошта | адреса, зазначена у зверненні, електронна пошта, номер телефону заявника |
| Вид звернення | пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга |
| Категорія і соціальний стан заявника | дані про заявника відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858 |
| Ознака надходження | первинне чи повторне звернення |
| Дата надходження | число, місяць, рік надходження |
| Реєстраційний індекс | початкова літера прізвища автора (для колективних звернень, анонімних звернень (без підпису) - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") та порядковий номер звернення |
| Звідки надіслано | найменування організації, що надіслала кореспонденцію |
| Дата надсилання | дата супровідного листа організації, що переслала звернення |
| Індекс документа | індекс супровідного листа організації, що переслала звернення |
| Форма надходження | поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо |
| Попередні звернення | дати і реєстраційні індекси попередніх звернень |
| Основні та додаткові питання | викладається стислий зміст питань та їх індекси відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858 |
| Резолюція | переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян |
| Автор і дата резолюції | посада, прізвище та ініціали посадової особи, дата резолюції |
| Строк виконання | зазначається відповідно до резолюції або строків виконання, встановлених законодавством |
| Відмітки про контроль | зазначається слово "Контроль" (літера "К") у правому куті картки: у лівій частині графи - про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій - про власний контроль |
| Виконано за \_\_\_\_\_\_ днів | зазначається фактичний строк виконання |
| Код РКК (0203005) | зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Державним класифікатором управлінської документації |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\* У разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за зверненнями громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку особистого прийому громадян, що містять усі зазначені та інші необхідні елементи, у послідовності, зручній для застосування на персональному комп'ютері.

(Зворотний бік)

Хід виконання

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Дата передачі на виконання | зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю |
| Виконавець | прізвище, ініціали та номер телефону безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа) |
| Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь | новий строк виконання, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання |
| Контрольні відмітки | відмітки про нагадування, стан виконання тощо |
| Перевірено | дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що проводила перевірку, результати перевірки |
| Дата, реєстраційний індекс документа про виконання | дата і реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення |
| Кому надіслано | зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням |
| Результат розгляду звернення | короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань |
| Вирішено | зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивно, відмовлено у задоволенні, повернуто відповідно до закону, залишено без розгляду, надіслано за належністю |
| З контролю зняв | посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю звернення, та підпис відповідального за здійснення контролю |
| Справа..., том..., аркушів... | індекс справи за номенклатурою, номер тому (проставляються після прийняття рішення про остаточне виконання звернення) |

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 х 210 міліметрів).

### ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян\*

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Графа 1 | порядковий номер надається в порядку надходження |
| Графа 2 | дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку |
| Графа 3 | число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") |
| Графа 4 | прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо) |
| Графа 5 | найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю |
| Графа 6 | вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо |
| Графи 7, 7а | стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки |
| Графа 8 | основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством) |
| Графа 9 | прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання |
| Графа10 | дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю |
| Графа 11 | заповнюється після прийняття рішення "До справи" |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\* Реєстрація звернень ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента або в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера.

### КАРТКА (ЖУРНАЛ) обліку особистого прийому громадян

|  |  |
| --- | --- |
| Елементи | Пояснення до заповнення |
| Графа 1 | заповнюється у картці під час повторного звернення 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 | число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") |
| Графи 5, 5а | стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки |
| Графа 6 | прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист" |
| Графа 7 | прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення |

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148 х 210 міліметрів).

(додаток N 4 із змінами, внесеними згідно з постановою  
 Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. N 858,  
у редакції постанови Кабінету  
 Міністрів України від 03.02.2016 р. N 48)