



ФАСТІВСЬКА МІСЬКА РАДА
Київської області
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

м. Фастів

**Про затвердження інструкції з діловодства
за зверненнями громадян у Фастівській
міській раді та її виконавчих органах**

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування», відповідно до Закону України «Про звернення громадян», п. 20 ч. 4 ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, «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) та з метою покращення роботи з діловодства за зверненнями громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органах:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органах у новій редакції, що додається.
2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 02.01.2013 року № 7 «Про затвердження інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органах».
3. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керуючого справами (секретаря) виконавчого комітету Фастівської міської ради Тхоржевську Л. О.

Міський голова

Тетяна СОЛОГУБ

Михайло НЕТЯЖУК

Леся ТХОРЖЕВСЬКА

Анна МЕЛЬНИЧЕНКО

Людмила АЛІСЄНКО



ДОКУМЕНТ СЕД ФАСТІВСЬКА МІСЬКА РАДА АСКОД

Підписувач Нетяжук Михайло Володимирович

Сертифікат 5FA73A0700000000000000000000000000000000

Дійсний з 06.08.2020 по 05.08.2022

ФАСТІВСЬКА МІСЬКА РАДА,
21-од від 26.01.2022



ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органах

1. Загальні положення

1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органах (далі – Інструкція) встановлює загальні вимоги щодо розгляду звернень громадян в Фастівській міській раді та її виконавчого комітету, управліннях, відділах та інших підрозділах, організації роботи з документами в електронній та паперовій формах, створеними у діловодстві у Фастівській міській раді та її виконавчих органах (далі – установи та її структурних підрозділах), і регламентує порядок роботи з документами з моменту створення, відправлення або надходження до їх передачі в архів, загальні засади функціонування та використання системи електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі – система взаємодії СЕВ), оперативний інформаційний обмін з використанням службової електронної пошти та загальні правила здійснення моніторингу стану виконання управлінських рішень.
2. Інструкція розроблена відповідно до Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про електронні документи та електронний документообіг», постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «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» (зі змінами), «Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну», вимоги до оформлення документів (ДСТУ 4163:2020), «Інструкції з діловодства у Фастівській міській раді та її виконавчих органах», затвердженої рішенням виконавчого комітету Фастівської міської ради та її виконавчих органів № 629 від 17.12.2021 р.).
3. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники установи та її структурних підрозділів.
4. За підготовлений проєкт документа відповідальним є його автор.
5. Організація роботи щодо розгляду звернень у Фастівській міській раді та її виконавчих органах покладається на відділ по роботі із зверненнями громадян, в інших відділах та управліннях виконавчого комітету на спеціально призначених посадових осіб.

6. Відділ по роботі із зверненнями громадян щороку до 04 січня готує матеріали та статистичні довідки щодо розгляду звернень за минулий рік.

7. Основна форма організації діловодства в установі та її структурних підрозділах є електронна після впровадження системи електронного документообігу (далі – СЕД) .

2. Діловодство за зверненнями громадян

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органах (далі – установи та її структурних підрозділах) здійснюється на засадах, визначених Типовою інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 “Деякі питання документування управлінської діяльності”, з урахуванням передбачених Інструкцією особливостей для реєстрації пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг громадян, що надійшли до організації. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керуючий справами (секретар) та керівники підпорядкованих організацій.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розміщена на офіційному веб-сайті установи електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

Письмові та усні 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.

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.

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. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс звернення, що надійшло до Фастівської міської ради та її виконавчих органів, складається з початкової літери прізвища заявника, коду міста, порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла та коду по формі надходження, наприклад: С35.70.4, де С - початкової літери прізвища Сердюк, 35 - код міста, 70 - порядковий номер, 4 - надходження через органи влади.

На вимогу громадянина, який подав звернення до установи, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

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, викликаної 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.

4. 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.

5. Для електронних документів дата реєстрації автоматично формується СЕД у реєстраційно-моніторинговій картці.

Дата підписання електронного документа визначається кваліфікована електронна позначка часу, що невід'ємно пов'язана з кваліфікованим електронним підписом.

Дата засвідчення електронного документа визначається кваліфікованою електронною позначкою часу, що невід'ємно пов'язана з кваліфікованою електронною печаткою.

Усі службові відмітки, пов'язані з проходженням та виконанням документа в електронній формі (резольуції, відмітки про виконання документа, надсилання його до справи тощо) підлягають обов'язковому датуванню у реєстраційно-моніторинговій картці.

6. Індекс вихідного документу складається з реєстраційного індекс звернення, що надійшло до Фастівської міської ради та її виконавчих органів, правобічна похила риска та порядковий номер вихідного документу. Наприклад, С35.70.4/25, де С35.70.4 – вхідний номер звернення, яке надійшло до установи (С - початкової літери прізвища Сердюк, 35 – код міста, 70 – порядковий номер, 4 – надходження через органи влади), 25- порядковий номер вихідного документу.

7. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті до відділу по роботі із зверненнями громадян для централізованого формування справи, картотек. 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.

8. Пропозиції, заяви і скарги та документи щодо їх розгляду і вирішення зберігаються у відділі по роботі із зверненнями громадян.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами, скаргами визначається номенклатурою справ, затвердженою міським головою.

Встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

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

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Міністерством Юстиції України.

3. Порядок розгляду звернень громадян

1. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне), може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, записується (реєструється) спеціалістом відділу по роботі із зверненнями громадян.

2. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

3. 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. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

5. Громадяни мають право звертатися українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

6. 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.

7. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до повноважень установи, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення установою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим підрозділам, управлінським відділів або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

8. 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 повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник установи, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

9. Громадянин, який звернувся до Фастівської міської ради та її виконавчих органів з заявою має право: особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви; знайомитися з 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, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку; одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги; висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги; вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

10. Звернення громадян розглядає міський голова та накладає резолюцію.

Резолюція складається з таких елементів: прізвище, ініціал імені виконавця (виконавців) у давальному відмінку, зміст доручення, строк виконання, особистий підпис керівника для документів в паперовій формі, кваліфікований електронний підпис для електронних документів, дата.

Міський голова визначає головного виконавця, відповідального за організацію виконання документа в установі, та, у разі необхідності, співвиконавців і строк його виконання.

Якщо доручення надано кільком посадовим особам, головним виконавцем документа є особа, зазначена першою, якщо інше не визначено резолюцією, якій надається право скликати інших виконавців та координувати їх роботу.

В електронній резолюції обов'язково зазначаються всі структурні підрозділи, які беруть участь в опрацюванні документа та погодженні проєкту відповіді.

Усі електронні резолюції, накладені на електронний документ, вносяться до його реєстраційно-моніторингової картки і нерозривно пов'язані із нею.

Електронна резолюція, яка є наслідком виконання електронної резолюції вищого рівня, додатково містить логічне посилання на відповідну електронну резолюцію (дерево електронних резолюцій).

11. У Фастівській міській раді та її виконавчих органах зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

12. Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається установою, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

13. 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 п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють 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.

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

14. Для розгляду усних звернень громадян у Фастівській міській раді та її виконавчих органів організовується особистий прийом. Особистий прийом здійснюється щоденно згідно графіка, в управліннях та підпорядкованих організаціях – щосереди.

Особистий прийом громадян здійснюють міський голова, заступники міського голови, керуючий справами (секретар), секретар міської ради, керівники управлінь та організацій підпорядкованих Фастівській міській раді та її виконавчих органів.

Графік особистого прийому громадян міським головою та його заступниками затверджується розпорядженням міського голови та доводиться до населення через засоби масової інформації.

Організація особистого прийому громадян покладається на відділ по роботі із зверненнями громадян.

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

15. Громадяни можуть звернутися з електронними петиціями через офіційний веб-сайт Фастівської міської ради, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

В електронній петиції має бути викладено суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти. На веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначаються дата початку збору підписів та інформація щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію.

Електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини.

Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор (ініціатор) електронної петиції.

Електронна петиція оприлюднюється на офіційному веб-сайті, яке здійснює збір підписів на підтримку електронних петицій, протягом двох робочих днів з дня надсилання її автором (ініціатором).

У разі невідповідності електронної петиції встановленим вимогам оприлюднення такої петиції не здійснюється, про що повідомляється автору (ініціатору) не пізніше строку, встановленого для оприлюднення.

Дата оприлюднення електронної петиції на офіційному веб-сайті є датою початку збору підписів на її підтримку.

Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення громадян

Відповідь на електронну петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу, якому вона була адресована, а також надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) електронної петиції та відповідному громадському об'єднанню, яке здійснювало збір підписів на підтримку відповідної електронної петиції.

4. Підготовка та погодження електронного документу

Підготовка проєкту електронного документа здійснюється з урахуванням таких вимог:

- проєкт електронного документа готується автором документа в СЕД;
- у разі наявності супровідних матеріалів до проєкту електронного документа вони додаються до проєкту електронного документа виключно в електронній формі (зокрема табличні та графічні матеріали, фотокопії документів, завантажені у систему у файлах форматів, визначених актами законодавства);
- внесення до проєкту електронного документа посилання на документ(и), на виконання якого(их) створено відповідний проєкт;
- внесення до реєстраційно-моніторингової картки в автоматизованому режимі обов'язкові поля, а саме: підрозділ, в якому реєструється документ – Відділ по роботі із зверненнями громадян, вид – Вихідна звернення громадян, хто підписує, виконавець, підрозділ виконавця, питання, адресат;

- формування переліку погоджувачів та підписувачів у реєстраційно-моніторинговій картці.

Інформація про погодження, відхилення або повернення автоматично вноситься до реєстраційно-моніторингової картки.

Уповноважені особи інших структурних підрозділів за фактом надходження до них через систему електронного документообігу установи проєкту електронного документа беруть участь у його опрацюванні в частині, що стосується їх компетенції.

Свою позицію щодо опрацьованого проєкту електронного документа уповноважена особа заінтересованого (зацікавленого) підрозділу доводить до відома відповідального підрозділу через СЕД. Відповідна позиція має бути чітко обґрунтованою, а у разі необхідності викладена у тексті проєкту електронного документа в режимі виправлень (у вигляді нової редакції його окремих положень).

У разі внесення редакційних правок до проєкту електронного документа СЕД:

- зберігає поточну версію проєкту електронного документа (без редакційних правок) з усіма накладеними на неї кваліфікованими електронними підписами(що підтверджуються) в архіві версій проєкту електронного документа;

- створює нову версію проєкту електронного документа (без кваліфікованого електронного підпису), яка стає поточною версією проєкту електронного документа і до якої зберігаються всі внесені редакційні правки.

У разі погодження проєкту електронного документа уповноважена особа іншого структурного підрозділу, зазначеного в реєстраційно-моніторинговій картці, візує проєкт електронного документа.

Після візування всіма зазначеними в реєстраційно-моніторинговій картці погоджувачами СЕД автоматично надсилає проєкт електронного документа на підписання зазначеному в реєстраційно-моніторинговій картці підписувачу.

Не погоджений у відповідному порядку проєкт електронного документа не передається на підписання (затвердження).

Процедура погодження проєкту електронного документа контролюється його автором, а у разі його відсутності особою, яка виконує його обов'язки.

Погодження проєкту електронного документа здійснюється у такому порядку:

- проєкт електронного документа спочатку візується його розробником (автором), керівником підпорядкованого підрозділу та уповноваженими особами інших структурних підрозділів установи, зазначеними в реєстраційно-моніторинговій картці;

- проєкт електронного документа візується заступником керівника установи, який координує роботу структурного підрозділу, відповідального за підготовку проєкту електронного документа (погодження інших заступників керівника установи, які координують роботу заінтересованих підрозділів, не вимагається);

-автор проєкту створює схему погодження і несе відповідальність за її наповнення.

- проєкт підписується керівником (підписувачем), який затверджує електронний документ.

У разі коли підписувачем електронного документа є керівник установи, погоджений проєкт електронного документа надходить до відділу по роботі із зверненнями громадян.

Відділ по роботі із зверненнями громадян:

- перевіряє проєкт електронного документа на предмет його відповідності вимогам щодо підготовки відповідних проєктів;
- перевіряє дійсність усіх накладених на проєкт електронного документа кваліфікованих електронних підписів;
- визначає проєкт електронного документа відповідним для передавання його на підписання керівнику установи та у разі визначення його таким візує проєкт, та передає його керівнику установи на підпис.

У разі коли керівник установи вносить до проєкту електронного документа редакційні правки, СЕД автоматично створює нову версію проєкту електронного документа, яка за рішенням керівника установи може бути підписана без повторного погодження.

Після підписання документа керівником установи в електронній формі він автоматично реєструється та надсилається через систему взаємодії. Потім відповідь роздруковується в двох примірниках: один відправляється заявнику поштою, електронною поштою або особисто, другий паперовий примірник, разом з роздрукованим переліком посадових осіб, якими погоджено проєкт документа (посада, прізвище, ім'я, по батькові, дата погодження), формується у справу.

Після завершення роботи над документом в СЕД, документ закривається за допомогою вихідної відповіді, яка прикріплюється до вхідного документа та підтверджується результатом «Виконано».

Відомості про виконавця документа оформлюють у нижньому лівому куті на лицьовому боці останнього аркуша документа.

5. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян

1. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян установи та її структурних підрозділах покладається на відділ по роботі із зверненнями громадян.

2. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється шляхом аналізу і узагальнення матеріалів з розгляду звернень та безпосереднього проведення перевірок цієї роботи у відділах, організаціях та управліннях, підпорядкованих Фастівській міській раді та її виконавчих органів.

3. Перевірки організації роботи із зверненнями громадян в міській раді та її виконавчих органах, підприємствах, організаціях, установах здійснюється відповідно до затвердженого графіку міським головою та плану роботи відділу по роботі із зверненнями громадян. Склад робочої групи затверджується розпорядженням міського голови.

**Керуючий справами (секретар)
виконавчого комітету
Фастівської міської ради**

Леся ТХОРЖЕВСЬКА