



Мінекономіки

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО  
“ЗАПОРІЗЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ,  
МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ”  
ДП “ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ”

НАКАЗ

30.10.2019

м. Запоріжжя

№ 179

Щодо введення в дію інструкції  
за зверненнями громадян

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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 форми власності, в засобах масової інформації» (зі змінами) і від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями, удосконалення організації розгляду порушених питань, розв'язання проблем, які спричиняють звернення громадян, і усунення недоліків у цій роботі.

**НАКАЗУЮ:**

1 Ввести в дію інструкцію з діловодства за зверненнями громадян ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ЗАПОРІЗЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»

2 Попередити керівників підрозділів ДП «ЗАПОРІЖЯ-СТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» про їх персональну відповідальність за дотриманням чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян.

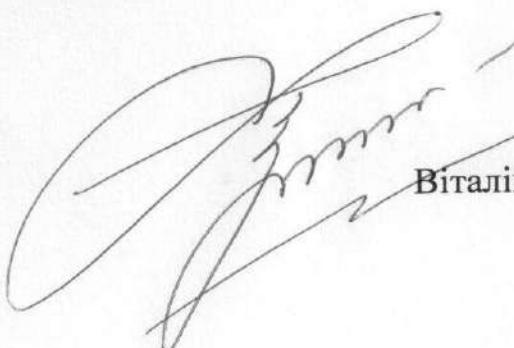
3 Затвердити графік особистого прийому громадян Додаток2.

4 Начальнику СД та АР САЄНКО Ганні забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв'язанням порушених у них проблем.

5 Начальнику ЮС ХАЙРУЛЛІНУ Дмитру створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання відповіді на них.

6 Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Генеральний директор



Віталій ЖУКОВ

Додаток 2

До наказу 30.10.2019 № 179

Графік особистого прийому громадян

Генеральний директор	Віталій ЖУКОВ	понеділок	з 16-45 до 18-00
Перший заступник генерального директора	Володимир БЕРЕЗОВСЬКИЙ	вівторок	з 16-45 до 18-00
Заступник генерального директора з підтвердження та оцінки відповідності	Анатолій МАСЛАК	понеділок	з 16-45 до 18-00

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ генерального директора

30.10.2019 № 179

## ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА  
«ЗАПОРІЗЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ,  
МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»

### I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ЗАПОРІЗЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» (ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»)

2. Ця Інструкція розроблена згідно із Законом України „Про звернення громадян”, Указом 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”, постановою 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”, наказу Міністерства соціальної політики України від 15 березня 2012 року № 139 “Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві соціальної політики України

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України „Про звернення громадян”.

4. Діловодство за зверненнями громадян в ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» ведеться окремо від інших видів діловодства контроль покладається на начальника сектора документообігу та архівної роботи.

5. Розгляд пропозицій (зауважень), заяв та скарг громадян проводиться відповідно до статей 14, 15 та 16 Закону України „Про звернення громадян”.

6. За організацію ведення діловодства за зверненнями громадян в ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» відповідає начальник сектора документообігу та архівної роботи.

## **II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян**

1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

2. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» 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).

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 заявити може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявити з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. 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 одержаному ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» зверненні, не входять до повноважень підприємства, воно 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 органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

3. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, розглядаються на комісії з питань розгляду звернень громадян .

4. Реєстрація звернень громадян в ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» покладається на сектор документообігу та архівної роботи з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

Реєстрація звернень громадян в ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» здійснюється в системі електронного документообігу АСКОД (далі СЕД).

Під час реєстрації звернень громадян засобами СЕД створюється реєстраційно-контрольна картка (далі - РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявитика, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити позначку "КО". У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу має містити позначку "Б/П";

друга частина - порядковий реєстраційний номер, що формується СЕД під час реєстрації звернення громадянина.

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання (дублетні) обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, М-5/1, М-5/2, М-5/3).

5. На вимогу громадянина, який подав звернення ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

6 Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється

керівництвом облдержадміністрації, перший аркуш контролюваного звернення позначається словом „Контроль” або літерою “К”.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян, та з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

### **ІІІ. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей**

1 Генеральний директор після попереднього розгляду визначає виконавця звернення та накладає резолюцію. У разі якщо у резолюції визначено декілька структурних підрозділів (співвиконавців) без ознаки головного виконавця, організацію за розглядом таких звернень забезпечує структурний підрозділ, зазначений у резолюції першим.

2. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги від Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни та звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються першочергово.

3. Керівники та працівники структурних підрозділів ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» під час розгляду звернень громадян зобов'язані ретельно опрацьовувати пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги і надавати вичерпну та обґрунтовану відповідь з метою об'єктивного вирішення по суті порушених авторами звернень питань, надання відповідних роз'яснень або відмови у їх задоволенні із посиланням на законодавство та порядок оскарження прийнятого рішення у встановлений Законом термін.

4. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю виконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

5 Після погодження керівниками структурних підрозділів підготовленого проекту відповіді в СЕД відповідь за результатами розгляду звернення підписується керівництвом.

Якщо громадянин зазначив у зверненні інформацію про надсилання йому відповіді на поштову адресу, відповідь на звернення готується та надсилається йому в паперовому вигляді за підписом керівництва.

Завізаний виконавцями та керівниками структурних підрозділів проект відповіді зберігається в підрозділі з питань забезпечення діловодства за зверненнями громадян.

6. На звернення громадян, які надійшли під час особистого прийому, не надається письмова відповідь, якщо порушені громадянином питання вирішенні по суті, надано роз'яснення та заявник не вимагає письмової відповіді.

Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання на особистому прийомі неможливо, воно реєструється як звернення, що надійшло під час особистого прийому, та розглядається в тому самому порядку, що і письмові звернення.

7. Рішення та відповіді на звернення громадян надсилаються на службових бланках ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

На проектах відповідей, що залишаються у справах, мають бути візи керівництва структурних підрозділів, з якими вони погоджені, та візи виконавців.

8. У разі якщо звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявників надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником, погоджується з іншими виконавцями, візується ними та передається на підпись генеральному директору.

9. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, підпис якого у зверненні проставлено першим або адресу якого зазначено.

11. Оригінали вхідних звернень зберігаються секторі документообігу та архівної роботи.

#### IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадяніна є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що не перевищує 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 для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали чи опрацювати великий об'єм інформації, строк розгляду звернень громадян за рішенням генерального директора ДП «ЗАПОРІЖСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» на підставі пропозиції головного виконавця може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції підприємства, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляють заявника. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення ДП «ЗАПОРІЖСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

5. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникам з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його реєстрації.

## **V. Контроль за розглядом звернень громадян**

1. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на керівників підрозділів ДП «ЗАПОРІЖСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

2. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

Рішення про зняття звернення з контролю приймає посадова особа, яка прийняла рішення про встановлення контролю.

3. Звернення громадян з поміткою „Контроль” знімаються з контролю за погодженням із генеральним директором ДП «ЗАПОРІЖСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

4. Усі інші звернення громадян знімаються з контролю після надання відповіді заявникovi.

## **VI. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян**

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією 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, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348.

2. Звернення, що надійшли в електронному вигляді, зберігаються в СЕД для подальшого їх передання до електронного архіву.

Автоматизоване архівне зберігання документів здійснюється за допомогою СЕД ДП «ЗАПОРІЖЖЯСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

3. Завізовані проекти відповідей додаються до вхідного звернення.

4. Розглянуті звернення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним порядком. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність).

5. Звернення, за якими рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог цієї Інструкції, підшивати забороняється.

## **VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян**

1. Начальник сектору документообігу та архівної роботи та працівники відділів зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені в зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, які призвели до порушення прав громадян.

2. Сектор документообігу та архівної роботи, готовить звіт та аналіз про роботу зі зверненнями громадян (I квартал, півріччя, 9 місяців, рік)