

Львівська міська рада
Виконавчий комітет

РІШЕННЯ

м. Львів

Від *С. М. СМ*

№ *35*

Про затвердження Інструкції з діловодства у Львівській міській раді та її виконавчих органах, установах, організаціях, комунальних підприємствах

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 року № 1153 "Про затвердження "Примірної інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади", з метою забезпечення єдиного порядку ресстрації, проходження документів виконавчий комітет вирішив.

- 1 Затвердити Інструкцію з діловодства у Львівській міській раді та її виконавчих органах, установах, організаціях, комунальних підприємствах (додається)
- 2 Керівникам виконавчих органів міської ради:
 - 2.1 Забезпечити дотримання Інструкції з діловодства підпорядкованих їм виконавчих органах, установах, організаціях та комунальних підприємствах
 - 2.2 Здійснювати заходи, скеровані на вивчення і оволодіння Інструкцією з діловодства кожним працівником
- 3 Відділу кадрів апарату виконавчого комітету:
 - 3.1 Організувати проведення навчальних семінарів щодо застосування Інструкції з діловодства для працівників виконавчих органів устанав, організацій та комунальних підприємств
 - 3.2 При прийнятті на роботу забезпечити ознайомлення нових працівників Львівської міської ради з Інструкцією з діловодства
- 4 Вважати таким, що втратило чинність рішення виконавчого комітету від 03.08.2007 № 551 "Про затвердження Інструкції з діловодства у Львівській міській раді та її виконавчих органах, установах, організаціях комунальних підприємствах".
- 5 Контроль за виконанням рішення

ЗГІДНО З ОРМІНРАЦІОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ

[Signature]
ПІДПИС



В о. Львівська міська рада
О Синотка

Додаток

Затверджено
Рішенням виконкому
від 21.01.2011 № 35

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства у Львівській міській раді та її виконавчих органах,
установах, організаціях, комунальних підприємствах

№№ з/п	Назва розділу	Сторінка
1	Загальні положення	4
2	Документування управлінської діяльності	5
3	Приймання, розгляд і реєстрація кореспонденції	6
3.1	Приймання документів	6
3.2	Попередній розгляд документів	7
3.3	Реєстрація документів	8
4	Складання та оформлення службових документів	11
4.1	Оформлення документів	11
4.2	Складання документів	12
4.3	Листи-відповіді на звернення громадян	13
4.4	Ініціативні листи керівників виконавчих органів	14
4.5	Службові записки	14
4.6	Датування документів	15
4.7	Індексація документів	16
4.8	Погодження документів	17
4.9	Засвідчення документів	18
4.10	Адресування документів	20
4.11	Резолюція	21
4.12	Відмітки про проходження та виконання документів	22
4.13	Оформлення копій документів та витягів з документів	22
4.14	Оформлення додатків до документів	24
4.15	Вимоги при виготовленні документів за допомогою персонального комп'ютера	25
4.16	Тиражування документів	26
4.17	Підготовка проєктів ухвал ради, рішень виконкому та розпоряджень міського голови, їх реєстрація, розповсюдження та зберігання	26
4.18	Підготовка та оформлення документів до засідань колегіальних органів	29
5	Порядок обробки та відправлення вихідної кореспонденції	30
6	Організація контролю за виконанням документів	31

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
 НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
 ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
Колесник
 ПІДПИС

* Графа шоста опускається в списках справ постійного зберігання
** у разі наявності ЕК структурного підрозділу.

Передає _____ (цифрами і літерами) _____ справ

та _____ (цифрами і літерами) _____ реєстраційно-контрольних карток до документів*

Найменування посади особи
структурного підрозділу _____ Підпис _____ (розшифровка підпису)

Дата _____

Прийняв _____ (цифрами і літерами) _____ справ та _____ (цифрами і літерами) _____

реєстраційно-контрольних карток до документів

Найменування посади особи
архівного підрозділу _____ Підпис _____ (розшифровка підпису)

Дата _____

* Передаються разом зі справами канцелярії

Додаток 22
до Інструкції з діловодства у
Львівській міській раді та її
виконавчих органах, установах,
організаціях, комунальних
підприємствах

Опис справ

(найменування установи)

(найменування структурного підрозділу)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Найменування посади
керівника структурного
підрозділу

Підпис Розшифровка підпису
Дата

ОПИС №

(назва розділу)

№ з/п	Індекс справи (тому, частини)	Заголовок справи (тому, частини)	Дата справи (тому, частини)	Кількість аркушів у справі (томі, частини)	Строк зберігання справи (тому, частини), стаття за переліком*	При-мітки

У цей опис включено _____ справ
з № _____ по № _____ у тому числі _____
літерні номери _____
пропущені номери _____

Найменування посади укладача опису _____ Підпис _____
(розшифровка підпису)

Дата

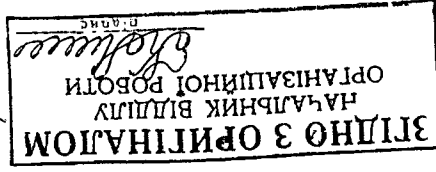
ПОГОДЖЕНО

СХВАЛЕНО

Найменування посади керівника
діловодної служби
Підпис Розшифровка підпису

Протокол ЕК**
структурного підрозділу
№ _____

6.1	Завдання і порядок контролю за виконанням документів	31
6.2	Терміни виконання документів	33
6.3	Здійснення контролю за виконанням розпорядчих документів	33
6.4	Здійснення контролю за виконанням звернень	35
7	Складання номенклатур і формування справ	40
7.1	Складання номенклатур справ	40
7.2	Формування справ	43
7.3	Оперативне зберігання документів	44
7.4	Керівництво та контроль за формуванням справ	45
8	Підготовка справ до зберігання та використання	45
	Додатки	49-87



ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Інструкція з діловодства та внутрішньої роботи у Львівській міській раді та її виконавчих органах, установах, організаціях, комунальних підприємствах (надалі – Інструкція) встановлює загальні правила документування управлінської діяльності Львівської міської ради, її виконавчих органів (районних адміністрацій, департаментів, управлінь, самостійних відділів), установ, організацій, комунальних підприємств та регламентує порядок внутрішніх процедур і роботи з документами з моменту їх створення або надходження до управління чи передачі в архів

1.2 Інструкція визначає

1.2.1 Порядок ведення загального діловодства, її положення поширюються на всю службу документально Комп'ютерні (автоматизовані) технології обробки документальної інформації повинні відповідати вимогам державних стандартів та цієї Інструкції Порядок ведення діловодства, що містить інформацію з обмеженим доступом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами

1.2.2 Порядок внутрішніх процедур Львівської міської ради, її виконавчих органів (районних адміністрацій, департаментів, управлінь, самостійних відділів)

1.3 Викладені в Інструкції правила і рекомендації щодо порядку здійснення ділових процесів у міській раді, її виконавчих органах, комунальних підприємствах, установах та організаціях розроблені відповідно до Конституції України та законів України, що встановлюють порядок організації і діяльності органів виконавчої влади, нормативно-правових актів Президента України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади з питань здійснення контролю за виконанням документів, удосконалення організаційних структур, а також державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію

1.4 У міській раді та її виконавчих органах застосовується часткова централізація діловодства

1.5 Відповідальність за організацію діловодства та внутрішньої роботи несе міський голова Вedenня діловодства відповідно до вимог державних стандартів, Інструкції з діловодства покладається на керуючого справами виконкому, керівників виконавчих органів міської ради

У виконавчих органах, у яких за штатним розписом не передбачено посади працівника з діловодства, ця робота покладається на спеціально виділену для цього особу

Загальне керівництво внутрішньою роботою здійснюють керівники виконавчих органів

1.6 Загальне керівництво роботою ділових служб здійснює керуючий справами виконавчого комітету

1.7 Перед звільненням, а також у разі відпустки, відрадження чи тривалого відсутності з інших причин, працівник усі неформальні службові документи передає особі, що буде виконувати його обов'язки, з відміткою у реєстраційно-контрольних довідниках (картках, журналах), у тому числі: в електронному вигляді

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
С. Шендер
ПІДПИС

Додаток 21
до Інструкції з діловодства у
Львівській міській раді та її
виконавчих органах, установах,
організаціях, комунальних
підприємствах

Обкладинка справ постійного і тривалого термінів зберігання

код держархіву _____
код установи _____

Ф № _____
Оп № _____
Спр № _____

(найменування державного архіву)

(найменування установи і структурного підрозділу)

С П Р А В А № _____ Т О М № _____

(заголовок справи)

(дата) _____
На _____ аркуш
Зберігати _____

Ф № _____
Оп № _____
Спр № _____

Описи справ постійного зберігання за _____ роки затверджені, а з особового складу погоджені з ЕПК _____
(найменування арх. вноі установи)

(протокол від _____ № _____)

Найменування посади особи, яка провела експертизу цінності документів

Підпис

(розшифровка підпису)

Дата

СХВАЛЕНО

Протокол ЕК

від _____ № _____

Документи у кількості _____ (цифрами літерами) _____ справ

вагою _____ кг здано в _____ (найменування установи)

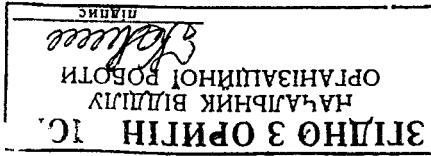
накладною від _____ № _____ на переробку за приймально-здавальною

Найменування посади особи, яка здала документи

Підпис

(розшифровка підпису)

Дата



1.8 Міська рада, її виконавчі органи, комунальні підприємства, установи та організації здійснюють діловодство, ведуть документацію і листування державною мовою

1.9 У кожному виконавчому органі, установі, комунальному підприємстві, організації повинні бути

1.9.1 Положення про структурний підрозділ

1.9.2 Посадові інструкції для кожного працівника структурного підрозділу

1.9.3 Правила внутрішнього трудового розпорядку

1.9.4 Інструкція з діловодства у Львівській міській раді та її виконавчих органах, установах, організаціях, комунальних підприємствах

2 ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1 Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або електронних носіях управлінських дій.

Підставою для створення документів є необхідність засвідчення наявності і змісту управлінських дій, передавання, зберігання та використання інформації протягом певного часу або постійно

2.2 У міській раді та її виконавчих органах визначається конкретний комплекс документів, передбачений номенклатурою справ та необхідний і достатній для документування їх діяльності

2.3 Управлінська діяльність міської ради та її виконавчих органів здійснюється через видання нормативних актів та інших розпорядчих документів

Видання нормативних актів визначається Законом України "Про місцеве самоврядування в Україні", Регламентом Львівської міської ради, Регламентом виконавчого комітету Львівської міської ради, положеннями про виконавчі органи міської ради

З питань, що становлять взаємний інтерес і належать до компетенції різних виконавчих органів, можуть прийматися спільні нормативні акти

2.4 Підставами для прийняття нормативних актів та інших розпорядчих документів у міській раді та її виконавчих органах є

2.4.1 Конституція України і закони України, постанови Верховної Ради України, акти Президента України та Кабінету Міністрів України нормативні документи інших державних органів стосовно виконання функцій, делегованих державою

2.4.2 Проведення виконавчої і розпорядчої діяльності з метою виконання міською радою та її виконавчими органами покладених на них завдань і функцій

2.4.3 Потреба у правовому регулюванні діяльності юридичних та фізичних осіб на території Львівської міської ради

2.5 Нормативні акти, розпорядчі документи міської ради і її, що надходять до міської ради від державних органів, доводяться до виконавчих органів ради, підприємств, установ та організацій, що діють на території Львівської міської ради. При потребі виконавчі органи надсилають копії документів державних органів іншим виконавчим

органам ради, підприємствам, установам та організаціям незалежно від форм власності, що діють на території Львівської міської ради

2.6 Документи, що видаються на підставі нормативних актів державних органів, повинні мати посилення на них з зазначенням найменування цих документів, дат, номерів і заголовків

2.7 Хід обговорення питань і рішення, що приймаються у колегіальних органах, на зборах, засіданнях, нарадах, фіксуються у протоколах Протоколи оформляються на підставі записів чи стенограм, зроблених у ході засідань

2.8 Рішення колегіальних органів доводяться до виконавчих органів через надіслання їм ухвал міської ради, рішень виконавчого комітету, рішень комісії, а виконавчі органи доводять документи до юридичних та фізичних осіб, яких ці документи стосуються, та забезпечують контроль за виконанням цих документів

Рішення районних адміністрацій оформляються розпорядженнями голів районних адміністрацій, рішення інших виконавчих органів міської ради - наказами керівників виконавчих органів

Розпорядчі документи міського голови, міської ради та її виконавчих органів виготовляються, обліковуються і передаються на зберігання архівним установам у паперовому вигляді.

Виконавчі органи міської ради ведуть бази даних нормативних документів (розпоряджень, наказів), виданих у межах своїх повноважень

2.9 Міська рада та її виконавчі органи можуть надіслати листи фізичним та юридичним особам, установам, організаціям, підприємствам.

2.10 Якщо службовий документ потребує негайного виконання, передача тексту документа може здійснюватися телефоном або засобами електронного зв'язку

3. ПРИЙМАННЯ, РОЗГЛЯД І РЕЄСТРАЦІЯ КОРЕСПОНДЕНЦІЙ

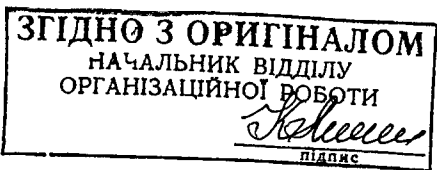
3.1. Приймання документів

3.1.1 Документи, що надходять до міської ради та її виконавчих органів (окрім районних адміністрацій), приймаються у відділі "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління. Звернення суб'єктів підприємницької діяльності для отримання документів дозвольного характеру приймаються в управлінні "Дозвольний офіс" посадовими особами управління, на яких покладено обов'язки адміністратора

Документи, що надходять до районних адміністрацій, приймаються у Центрі обслуговування мешканців районної адміністрації, на який покладено обов'язки ведення діловодства

3.1.2 Основним принципом реєстрації документів є однократність - кожний документ реєструється лише один раз

3.1.3 Забороняється працівникам виконавчих органів міської ради приймати до розгляду документи, що не пройшли реєстрацію у відділі "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління, в управлінні "Дозвольний офіс" чи у Центрі обслуговування



Додаток 20
до Інструкції з діловодства у Львівській міській раді та її виконавчих органах, установах, організаціях, комунальних підприємствах

Акт про виділення документів для знищення

Найменування установи

ЗАТВЕРДЖУЮ

АКТ

Найменування посади керівника установи

№

Підпис Розшифровка підпису Дата

(місце складання)

Про виділення для знищення документів, що не підлягають зберіганню на підставі _____

(назва і вихідні дані переліку документів)

(з зазначенням строків їх зберігання)

видібрані для знищення як такі, що не мають науково-історичної цінності та втратили практичне значення, документи фонду № _____ (найменування фонду)

№ з/л	Заголовок справи або груповий заголовок справ	Дата справи ви або крайні дати справ	Номери описів (номенклатур) за рік (роки)	Індекс справи (тому, частини) за номенклатурою або номер справи за описом	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справ (тому, частини) і номери статей за переліком	Примітки

Разом _____ (цифрами і літерами) справ за _____ роки

Формат А4 (210 x 297)

Підсумковий запис категорії та кількість справ, заведених у _____ році у структурному підрозділі _____

За строками зберігання	Всього	У тому числі
		Таких, що переходять "ЕПК"
Постійного		
Тимчасового (понад 10 років)		
Тимчасового (до 10 років включно)		
Разом:		

ЗГІДНО З ОРІГІНАЛОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
S. Klymchuk
ПІДПИС

Найменування посади особи, відповідальної за діловодство

Підпис

(розшифровка підпису)

Дата

Підсумкові відомості передано до діловодної служби

Найменування посади особи,

відповідальної за передачу відомостей

Підпис

(розшифровка підпису)

Дата

мешканців районної адміністрації, за винятком документів, які прийняті на особистому прийомі (їх реєструють після завершення особистого прийому)

3.1.4 Розкриваються всі конверти, за винятком тих, що надходять для тендерного комітету або конкурсної комісії

При пошкодженні конверта, що надійшов для тендерного комітету або конкурсної комісії, при відсутності окремих додатків до документів при невідповідності номерів документів до номерів на конверт складається акт у встановленому порядку (додаток 1)

Конверти зберігаються і додаються до документів

3.1.5 Неправильно оформлені (непідписані, незаасвідчені) пошкоджені або надіслані не за адресою документи повертаються 5-ти денний термін адміністративно-господарським управлінням, відправнику з роз'ясненням причин неприйняття до розгляду документа (додаток 2)

3.1.6 Документи, у яких порушені питання, що не входять до повноважень міської ради, пересилаються за належністю у 5-ти денний термін адміністративно-господарським управлінням (додаток 3)

3.1.7. При прийманні звернень з неповним пакетом документів працівник відділу "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління зобов'язаний ознайомити заявника з переліком документів, необхідних для вирішення порушеного питання

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, згідно з рішенням виконавчого комітету від 23.10.2009 № 880 "Про затвердження переліку адміністративних послуг які надаються виконавчими органами Львівської міської ради" виконавець зобов'язаний у п'ятиденний термін передати документи відповідним роз'ясненням в адміністративно-господарське управління для повернення заявнику, за наявності підстав, визначених у ч 3 ст 7 Закон України "Про звернення громадян"

3.1.8. Звернення, які не містять даних для прийняття обгрунтованого рішення, повертаються у 5-ти денний термін адміністративному господарським управлінням відправнику з роз'ясненням причин неприйняття до розгляду документа (додаток 4)

3.2 Попередній розгляд документів

3.2.1 Всі документи, що надійшли до міської ради та її виконавчих органів, підлягають попередньому розгляду

Попередній розгляд документів здійснює начальник відділу "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління начальник відділу контролю за виконанням документів організаційно-управління або за їх дорученням працівники зазначених відділів

3.2.2 Попередній розгляд документів повинен здійснюватись у день їх одержання або у перший робочий день у разі надходження їх неробочий час Доручення державних органів, телеграми, телефонограм розглядаються негайно

3.2.3 Під час попереднього розгляду документів слід керуватися увагою міської ради про розмежування повноважень між виконавчими органами Львівської міської ради, положеннями про виконавчі органи міської ради, посадовими інструкціями, номенклатурами справ

3.2.4 Міському голові у першу чергу передаються закони України, акти та кореспонденція Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, а також інші документи згідно з його повноваженнями та окремими дорученнями інші документи передаються заступникам міського голови, секретарю ради, керуючому справами виконкому, керівникам виконавчих органів згідно з розмежуванням повноважень

3.2.5 Після розгляду документів керівництвом референти вносять зміст резолюції та пропозиції виконавця в електронну реєстраційну картку єдиної реєстраційної бази документообігу міської ради

3.2.6 При необхідності тиражування документа помічник або референт керівника визначає кількість примірників, тиражує його за допомогою засобів ортехніки, визначає адресатів та передає ці примірники у загальний відділ адміністративно-господарського управління для передачі виконавцю та розсилки Внутрішні документи, які реєструються у відділі "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління, тиражуються після їх реєстрації у загальному відділі цього управління.

3.2.7 Доставка документів кур'єрами загального відділу адміністративно-господарського управління у виконавчі органи та посадовим особам у будинку Радуші здійснюється двічі на день об 11 00 год та 16 00 год.. територіально віддаленим виконавчим органам – один раз на день з 9 30 год.

Доставка документів дозвольного характеру кур'єром управління "Дозвольний офіс" у місцеві дозвольні органи Львівської міської ради здійснюється щоденно з 15 00 до 18 00 год

Доставка документів у виконавчі органи здійснюється лише кур'єрами загального відділу адміністративно-господарського управління

3.2.8 Доставка документів здійснюється також засобами поштового та електронного зв'язку

3.2.9 Документи, які адресовані безпосередньо управлінням, що є у структурі департаментів, скеровуються у відповідні управління, якщо інше непередбачене директором департаменту

3.3 Реєстрація документів

3.3.1 Реєстрація документа - це фіксування факту створення або надходження документа через проставлення на ньому умовного позначення - реєстраційного індексу з подальшим записом у реєстрах (реєстраційних картках) необхідних відомостей про документ

Реєстрація документів проводиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за виконанням та оперативним використанням наявної у документах інформації

3.3.2 У міській раді та її виконавчих органах реєстрація документів, у тому числі в електронному вигляді, здійснюється децентралізовано

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
Келесес
ПІДПИС

Додаток 19
до Інструкції з діловодства у
Львівській міській раді та її
виконавчих органах, установах,
організаціях, комунальних
підприємствах

Зразок номенклатури справ виконавчого органу

Найменування установи
Найменування структурного підрозділу

НОМЕНКЛАТУРА СПРАВ
№ _____
(місце складання) _____ рік

Найменування розділу

Індекс справи	Заголовок справи (тому, частини)	Кількість справ (томів, частин)	Строк зберігання справи (тому, частини) і номери статей за переліком	Примітки

Найменування посади керівника
структурного підрозділу

ПІДПИС _____
(розшифровка підпису)

ПОГОДЖЕНО*

ПОГОДЖЕНО

Протокол ЕК структурного
підрозділу

Керівник архівного підрозділу
установи
(особа, відповідальна за архівний
підрозділ установи)

№ _____ Підпис _____
Дата _____ (розшифровка підпису)

* У разі наявності ЕК структурного підрозділу

Додаток 18
до Інструкції з діловодства у
Львівській міській раді та її
виконавчих органах, установах,
організаціях, комунальних
підприємствах

Відмова у розгляді у разі повторного звернення

Петришину В В
вул Сербська, 1 кв 1
м Львів, 79000

Шановний Василю Васильовичу!

Відповідно до ст 8 Закону України "Про звернення громадян"
розгляд Вашого звернення, зареєстрованого від _____
№ _____, щодо ремонту силами ЛКП Вашої приватизованої квартири
20 11 2003 № 16/11111

Інформацію щодо вирішення будь-яких інших проблем Ви можете
отримати у Центрі обслуговування мешканців районної адміністрації чи у
Центрі обслуговування мешканців у Львівській міській раді за адресою
пл Ринок, 1 та на гарячій лінії міста за номером 1580

Додаток копія листа від 20 11 2003 № 16/11111

З повагою

керівник структурного підрозділу

підпис

(розшифровка підпису)

3.3.2.1 У відділі організаційної роботи організаційного управління
реєструються рішення виконавчого комітету та розпорядження міського
голови

3.3.2.2 У відділі "Центр обслуговування мешканців"
адміністративно-господарського управління реєструються вхідні
документи від органів державної влади, громадян, підприємств,
організацій, установ тощо, які надходять до міської ради та її виконавчих
органів, доручення керівництва міської ради, внутрішні документи
виконавчих органів, скеровані до керівництва міської ради

3.3.2.3 У загальному відділі адміністративно-господарського
управління реєструються вхідні ініціативні документи, підписані на
бланках міського голови, міської ради, її виконавчого комітету

3.3.2.4 В організаційному відділі управління "Секретаріат ради"
реєструються проекти ухвал міської ради та прийняті ухвали міської ради

3.3.2.5 В управлінні "Дозвільний офіс" реєструються звернення
суб'єктів підприємницької діяльності для отримання документів
дозвільного характеру

3.3.2.6 У виконавчих органах міської ради реєструються ті
документи, що створюються у них, ті, що надходять до них від інших
виконавчих органів, відповіді на вхідні документи, які надходять до міської
ради та її виконавчих органів.

3.3.2.7 У відділі кадрів апарату виконавчого комітету реєструються
розпорядження міського голови з кадрових питань
Перелік документів, що не підлягають реєстрації, наведено у
додатку 5

3.3.3 Документи реєструються у міській раді та її виконавчих
органах.

3.3.3.1 Вхідні – у день надходження або не пізніше наступного дня,
якщо документ надійшов у неробочий час

3.3.3.2 Створювані.

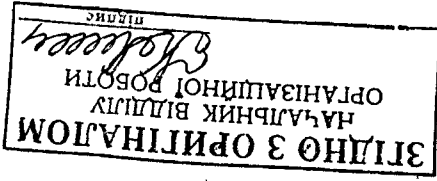
1) колегіальних органів – датою прийняття документа.

2) розпорядження міського голови, розпорядження голів районних
адміністрацій, накази директорів департаментів, начальників самостійних
управлінь та відділів – у день підписання

3.3.4 Реєстрація всіх вхідних, вихідних і створюваних міською радою
та її виконавчими органами документів здійснюється автоматизовано з
використанням комп'ютерної програми "Документообіг"

3.3.5 Заповнення реєстраційно-контрольної картки здійснюється
через пряме введення з документа встановленого обов'язкового складу
реквізитів: назва виду документа, автор (кореспондент), дата документа,
індекс документа (дата та індекс надходження документа – для тих, що
надійшли), заголовок документа або його короткої зміст, резолюція
(виконавець, зміст доручення, автор, дата); відповідальний виконавець,
термін виконання, відмітка про виконання (короткий запис вирішення
питання, дата фактичного виконання та індекс документа-відповіді)
(додаток 6)

3.3.6 Автоматизовані реєстраційні бази даних забезпечують
працівників інформацією про всі зареєстровані документи і місце їх



знаходження за допомогою виведення інформації на монітор, а при потребі - її роздруку

Пошук інформації проводиться децентралізовано на автоматизованих місцях обробки інформації. Усі користувачі мають можливість одержувати інформацію за всіма реквізитами реєстрації, точну адресу місця знаходження документа на даний час

3.3.7 Автоматизовані реєстраційні бази даних створюються окремо на кожний рік

3.3.8 Реєстрація вхідних документів, скерованих до керівництва міської ради та її виконавчих органів (крім районних адміністрацій), здійснюється у базі даних "Вхідні" працівниками відділу "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління

Реєстрація вхідних пакетів документів дозволяльного характеру, скерованих до місцевих дозволяльних органів, здійснюється у базі даних "Вхідні управління" "Дозволяльний офіс" працівниками управління, на яких покладено повноваження адміністраторів.

3.3.9 Реєстрація вхідних документів, скерованих до районних адміністрацій, здійснюється у базі даних "Вхідні районної адміністрації" працівниками Центру обслуговування мешканців у районних адміністраціях

3.3.10. Реєстрація внутрішніх документів (доручень, листів тощо за підписом міського голови, заступників міського голови, секретаря ради, керуючого справами виконкому), документів депутатів міської ради здійснюється у базі даних "Внутрішні" працівниками відділу "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління. Реєстрація внутрішніх документів за підписами заступників міського голови та керуючого справами виконкому також здійснюватись у базі даних "Внутрішні апарату виконкому"

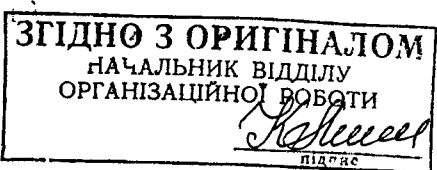
3.3.11 Реєстрація вхідних ініціативних документів за підписом міського голови, заступників міського голови, секретаря ради, керуючого справами виконкому здійснюється у базі даних "Вхідні" працівниками загального відділу адміністративно-господарського управління

У приймальні міського голови реєструються вхідні ініціативні документи, підписані на бланках міського голови після 18:00 год та у вихідні дні

3.3.12 Реєстрація внутрішніх документів (наказів з основної діяльності, кадрових наказів, протоколів, доручень, дозволів, службових записок, тендерних документів, листів тощо) виконавчих органів (районних адміністрацій, департаментів, управлінь) здійснюється у базі даних "Внутрішні" відповідного виконавчого органу відповідальними працівниками виконавчих органів

3.3.13 Реєстрація вхідних ініціативних документів за підписом керівництва районних адміністрацій, начальників управлінь, директорів департаментів та відповідей на вхідні документи здійснюється у базі даних "Вхідні" районної адміністрації, управління або департаменту відповідальними працівниками

3.3.14 У разі повторного надходження звернення під тим самим номером у вигляді факсу, електронної копії або у письмовому вигляді



Додаток 17
до Інструкції з діловодства у
Львівській міській раді та її
виконавчих органах, установах,
організаціях, комунальних
підприємствах

Зразок продовження терміну вирішення

а) Петришин В В
вул. Сербська, 1 кв 1
м Львів, 79000

Шановний Василю Васильовичу!

Термін вирішення звернення від _____ № _____
продовжую до _____

З повагою

заступник міського голови _____ підпис _____
(розшифровка підпису)

Дата

б) Петришину В В
вул Сербська, 1 кв 1
м Львів, 79000

Шановний Василю Васильовичу!

Відповідно до ст 20 Закону України "Про звернення громадян"
повідомляю, що термін вирішення Вашого звернення, зареєстрованого від
№ _____, продовжений до _____, оскільки
(вказується причина) _____ Про результати вирішення порушеного
питання Вам буде повідомлено до завершення вказаного терміну

З повагою

начальник управління _____ підпис _____
(розшифровка підпису)

У передостанньому абзаці слід вказати, до кого потрібно звернутися для отримання додаткової інформації. Наприклад: "Додаткову інформацію щодо виконання Вашого звернення від 05 01 2010 № 10/10 Ви можете отримати у начальника відділу _____ управління _____".

Петра Іванченка за тел. _____.

В останньому абзаці потрібно вказати контакти відділу "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління у приміщенні Ратуші або, якщо лист-відповідь готує представник районної адміністрації, контакти Центру обслуговування мешканців при відповідній районній адміністрації. "Інформацію щодо вирішення будь-яких інших проблем Ви можете отримати у Центрі обслуговування мешканців районної адміністрації чи у Центрі обслуговування мешканців у Львівській міській раді за адресою пл Ринок, 1 та на гарячій лінії міста за номером 1580".

ЗГІДНО З ОРІГІНАЛОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
С.Колісник

може надаватись одна відповідь, з обов'язковим зазначенням відділних номерів звернення у тексті відповіді

4 СКЛАДАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ

4 1 Оформлення документів

4 1 1 Для складання службових документів повинен використовуватися папір форматів А3 (210 мм x 420 мм), А4 (210 мм x 297 мм) та А5 (148 мм x 210 мм)

Складання документів на папері довільного формату не дозволяється

4 1 2 Усі службові документи повинні оформлятися на бланках Бланки міської ради, виконавчого комітету, міського голови, виконавчих органів, комунальних підприємств, установ та організації виготовляються згідно з вимогами Державного стандарту (додаток 7) Взірці бланків погоджуються з управлінням інформаційної політики та зовнішніх відносин департаменту "Адміністрація міського голови"

4 1 3 Документи повинні мати такі поля
ліве - 30 мм (для нормативних актів та інших документів постійного зберігання - 35 мм),
верхнє - 20 мм;
нижнє - 20 мм.

праве - 10 мм

Деякі внутрішні документи (заяви працівників, окремі службові довідки тощо) та документи, створені від імені кількох або більше організацій, оформляються не на бланках

Службові документи та листи рекомендується друкувати з використанням шрифту Arial, розміру 12 або 14

4 1 4 Службовий документ, що складається у міській раді, її виконавчих органах, комунальних підприємствах, установах та організаціях, повинен мати обов'язкові реквізити: найменування установи - автора документа, назву виду документа (не зазначається на листах), дату, індекс, заголовок до тексту, текст, підпис, візи, позначку про виконання документа і направлення його до справи

Під час підготовки та оформлення документа склад обов'язкових реквізитів згідно зі стандартом може бути доповнений іншими реквізитами, якщо цього вимагає призначення документа або його обробка

4 1 5 Найменування виконавчого органу повинно відповідати найменуванню, зазначеному у положенні про нього Скорочене найменування вживається тільки у разі, коли воно офіційно зафіксоване у положенні про цей орган На бланку скорочене найменування розміщується відразу після повного

4 1 6 Документ, що містить більше одного абзацу, може мати заголовок Заголовок пишеться зліва, після адресата та не повинен займати більше ніж три строчки

Заголовок до тексту документа повинен містити короткий виклад змісту документа. Він має бути максимально коротким і зрозумілим, точно передавати зміст тексту.

Заголовок повинен граматично утворюватися з назвою документа, формуватися за допомогою віддільного іменника і відповідати на питання "про що?", "чого?". Наприклад наказ (про що?) про створення установи, протокол (чого?) засідання експертної комісії.

Якщо у документі йдеться про кілька питань, заголовок може бути узагальненим.

У разі складання документа на основі уніфікованої форми постійна частина заголовка, що входить у назву форми, доповнюється змінною інформацією, яка конкретизує його зміст.

Заголовки не складаються до текстів телефонogram, телеграм і повідомлень.

4.2 Складання документів

4.2.1 З метою прискорення виконання документів та правильного формування справ у діловодстві кожний документ повинен містити одне питання.

Винятком є складання протоколів, планів, звітів та узагальнюючих документів.

4.2.2 Текст документа повинен містити певну аргументовану інформацію, викладену стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно, без повторень та вживань слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження.

Зміст документа має бути пов'язаний зі змістом раніше виданих з даного питання документів.

4.2.3 Текст документа викладається від 3-ї особи однини. Наприклад "Організаційне управління вважає", "Виконавчий комітет розглянув".

Якщо документ оформлено на бланку посадової особи, то його текст викладається від 1-ї особи однини "прошу...", "скеровую...".

4.2.4 Текст документа оформляється у вигляді суцільного складного тексту, анкети, таблиці або поєднання цих форм.

Суцільний складний текст документа повинен містити граматично і логічно утворену інформацію про управлінські дії та використовується під час складання правил, положень, листів, розпорядчих документів.

Як правило, тексти документів (окрім розпорядчих документів) складаються з двох частин у першій зазначається підстава або обґрунтування для складання документа, у другій – висновки, пропозиції, рішення, розпорядження або прохання.

Розпорядчі документи складаються, як правило, з трьох частин: констатуючої (мотивуючої), резолютивної та заключної (покладання контролю).

В окремих випадках текст документа може містити лише одну резолютивну частину.

Форма анкети використовується у разі викладення цифрової або словесної інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Анкети

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ

НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Штемпель

П. П. П. П. П.

Виклад тексту	Шановний Степане Григоровичу! Шановна Олено Василівно!
Стиль позитивно відповіді	Текст документа викладається від 3-ї особи однини. Наприклад, "Організаційне управління вважає...", "Виконавчий комітет розглянув...". Далі вказується номер звернення громадянина, хто опрацьовував його звернення та які заходи були вжиті, наприклад, "була створена робоча група" або "була проведена нарада".
Стиль відповіді роз'яснення	"Ваша проблема була вирішена", приблизний термін вирішення, що конкретно зробило управління, куди звернулося ("За Вашою проблемою було здійснено візд... проведено огляд... прийнято рішення...").
Стиль відповідей	Що конкретно потрібно зробити мешканцю, які документи подати (форма документа, орган, що видає цей документ) ("Управління інженерного господарства Львівської міської ради допоможе вирішити Вашу проблему, але для виділення додаткового фінансування необхідно подати такі документи").
	Відмова громадянину має бути сформульована максимально коректно. Для цього варто використовувати конструкції "на жаль", "нам прикро повідомити".
	Вказується причина, чому питання не може бути вирішене позитивно. Конструкція "недостатньо бюджетних коштів" не допускається.
	Слід використовувати конструкцію "цього року було передбачено "Х" грн на ремонт "У" дахів. На жаль, дахів Вашого будинку не потрапило у цей перелік, тому що 178 дахів – у гостро аварійному стані".
	Зазначаємо те, що управління планує робити, щоб вирішити цю проблему у майбутньому "Дах Вашого будинку внесено у пріоритетний перелік дахів, які підлягають ремонту у 2010 році. Остаточоно цей перелік буде укладено з комісією житлового господарства".
	Також мешканцю треба повідомити, які додаткові дії він може здійснити самостійно для реального вирішення проблеми. Наприклад, "Остаточний перелік дахів, що підлягають ремонту у 2010 році, затверджує депутатська комісія (кабінет, телефон, голова комісії). Тому рекомендуємо Вам листом звернутися до голови депутатської комісії з проханням підтримати прохання управління житлового господарства щодо внесення даху Вашого будинку у перелік дахів, що підлягають ремонту у 2010 році".

Відповідь надається в обов'язковому порядку і безпосередньо тим органом місцевого самоврядування, до якого було направлено запит, за підписом його керівника чи посадової особи, на ім'я яких було направлено запит	
Вимога прокурора, які відповідають чинному законодавству, є обов'язковими для всіх органів, посадових осіб	ст 8 Закону України "Про прокуратуру"
Протест прокурора опротестованого акта і підлягає обов'язковому розгляду відповідним органом або посадовою особою	ст 21 Закону України "Про прокуратуру"
Припис прокурора Посадова особа або орган, вказані у приписі	ст 22 Закону України "Про прокуратуру"
Подання прокурора Посадова особа або орган, вказані у поданні	ст 23 Закону України "Про прокуратуру"
Постанова прокурора Постанова про порушення дисциплінарного провадження або провадження про адміністративне правопорушення підлягає розгляду повноважною посадовою особою або відповідним органом	ст 24 Закону України "Про прокуратуру"

3 Стилiстика	
Показник	Значення
Шрифт	Arial
Розмір	12, 14
Поля	Ліве - 30 мм, верхнє, нижнє - 20 мм, праве - 10 мм
Адресування	Адресат зазначається у правому куті листа у давальному відмінку, наприклад: п Олені Бутковській
Звертання	Адреса (не обов'язково) - відразу під адресатом через один міжрядковий інтервал у рядку - вулиця, населений пункт, індекс Обов'язково звертання до адресата у кличному відмінку, наприклад.

тексти використовуються у нормативних актах, документах з матеріально-технічного постачання і збуту, фінансових документах тощо

Форма таблиці використовується у разі викладення цифрової або словесної інформації про кілька об'єктів за рядом ознак. Табличні тексти використовуються у планових, звітно-статистичних, фінансових, бухгалтерських, організаційно-розпорядчих та інших документах у таблицях і анкетах, призначених для оброблення персональним комп'ютером, об'єкти, ознаки та їх показники у разі потреби кодуються

4.2.5 Відповідальність за зміст, правильну підготовку та оформлення службових документів покладається на виконавця

Особи, які візують документ, несуть відповідальність за його зміст у межах своєї компетенції

4.3 Листи-відповіді на звернення громадян

4.3.1 На початку кожного листа, по центру, вказується звертання (рекомендовано вказувати ім'я, по батькові особи) Для прикладу "Шановний Іване Івановичу!"

"Шановний пане ректоре!"

4.3.2 Загальна схема підготовки відповідей на звернення громадян має такий вигляд.

Блок 1 - "Що зроблено?"

Зокрема, повинно бути вказано, що саме зроблено для вирішення проблеми, які дії здійснено, проведено перевірку, здійснено виїзд, проведено візне засідання комісії і т.д.

Блок 2 - "Висновок з обґрунтуванням"

Інформація про позитивне чи негативне вирішення проблеми. Якщо рішення позитивне, то повинно бути вказано, коли саме і як буде вирішено проблема

Якщо рішення негативне, то повинно бути чітко описано, які є інші варіанти вирішення проблеми і які додаткові кроки для вирішення проблеми мешканець може зробити самостійно

Блок 3 - "Надання права на оскарження"

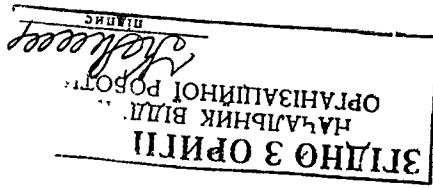
"Також законодавство надає Вам право оскаржувати відповідь чи ді посадовців у встановленому порядку"

Блок 4 - "Де можна отримати додаткову інформацію, а також інформування про Центр обслуговування мешканців"

Слід вказати до кого потрібно звернутися для отримання додаткової інформації. Наприклад:

"Додаткову інформацію щодо виконання Вашого звернення від 05.01.2010 № 10/10 Ви можете отримати у головного спеціаліста сектору логістики відділу протоколу та діловодства управління внутрішньо політики департаменту "Адміністрація міського голови" Ігоря Огородника за тел 297-58-19"

Наприкінці потрібно вказати контакти відділу "Центр обслуговування мешканців" адміністративно-господарського управління у приміщенні Ратуші або, якщо лист-відповідь готує представник районної адміністрації:



- контакти Центру обслуговування мешканців при відповідній районній адміністрації

"Інформацію щодо вирішення будь-яких інших проблем Ви можете отримати у Центрі обслуговування мешканців районної адміністрації чи у Центрі обслуговування мешканців у Львівській міській раді за адресою пл. Ринок, 1 та на гарячій лінії міста за номером 1580" (Додаток 8)

4 4 Ініціативні листи керівників виконавчих органів

4 4 1 У першій частині листа рекомендується висловлювати повагу до адресата (додаток 9)

4 4 2 Друга частина становить основу листа Викладається суть написання листа

4 4 3 Третя частина становить прохання (подяку)

4 4 4 Четверта частина – своєрідне заключне речення Наприклад "Сподіваюся на Вашу підтримку, Сподіваюся на Ваше розуміння" і т.д.

4 4 5 Проект листа видрукують на бланку та, долучивши 2-й примірник листа з відповідними візами, подають на розгляд керівнику.

Для подання на підпис міському голові проект листа подають в управління внутрішньої політики департаменту "Адміністрація міського голови".

Оригінал листа за підписом міського голови передається у загальний відділ для реєстрації та відправки, а другий примірник з доданими документами повертається виконавцю через кур'єрів

4 4 6 У листах за підписом міського голови замість інформації про виконавця може вказуватися контактна особа в останньому реченні листа або у кінці сторінки, а інформація про виконавця розміщується на другому примірнику

4 5 Службові записки

4 5 1 З метою приведення внутрішніх документів до єдиного стандарту всі письмові документи для інформування керівників про виконання завдань (відповіді на доручення, розпорядження, службові записки, інформаційні довідки) повинні бути оформлені у єдиному порядку

Кожен лист-відповідь на доручення керівника має відповідати таким критеріям:

1 Короткий зміст завдання з встановленим терміном виконання

2 Результат – "виконано" або "не виконано"

3 У разі "не виконано"

3 1 Коротке пояснення причини невиконання

3 2 Стан виконання на момент відповіді

4 Чіткий план-графік виконання завдання з конкретними термінами

5 Відповідальна особа за виконання та її контакти

При поданні службової записки щодо продовження терміну виконання доручення, розпорядження міського голови, рішення виконавчого комітету керівники виконавчих органів повинні представити

ЗГІДНО З ОРИГІНОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
Shevchenko
ПІДПИС

	2) дату надсилання або видачі повідомлення про відтермінування, 3) причини, з яких запитуваний документ не може бути видано у встановлений законодавством термін, 4) термін, у який буде задоволено запит	
Депутатське звернення депутата місцевої ради	Органи місцевого самоврядування та їх посадові особи, до яких звернувся депутат місцевої ради, зобов'язані розглянути порушене ним питання та надати йому відповідь	Ст 13 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад"
Депутатський запит депутата місцевої ради	Орган або посадова особа, до яких звернуто депутатський запит, зобов'язані у встановлений радкою термін дати офіційну письмову відповідь на нього відповідній Раді і Депутату місцевої ради.	Ст 22 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад"
Депутатське звернення депутата Верховної Ради України	Вмотивована відповідь на депутатське звернення повинна бути надіслана народному депутату не пізніше ніж на другий день після розгляду звернення Відповідь надається в обов'язковому порядку і безпосередньо тим органом місцевого самоврядування, до якого було направлено звернення, за підписом його керівника чи посадової особи, керівником підприємства, установи та організації, об'єднання громадян	Ст 16 Закону України "Про статус народного депутата"
Депутатський запит депутата Верховної Ради України	Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом, надається відповідно Голові Верховної Ради України і народному депутату, який його вніс Відповідь на депутатський запит, внесений групою народних депутатів, комітетом Верховної Ради України, надається відповідно Голові Верховної Ради України і народному депутату, підпис якого під запитом значиться першим, Голові комітету Верховної Ради України	Ст 15 Закону України "Про статус народного депутата"

Інформаційний запит	<p>Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недездатних осіб подається їх законними представниками</p> <p>До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину</p> <p>Громадянин письмово повідомляється про результати перевірки скарги і суть прийнятого рішення</p> <p>У разі визнання скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення</p>	<p>ст. 34 Закону України "Про інформацію"</p>
Інформаційний запит	<p>Відмова у задоволенні запиту доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення</p> <p>У відмові має бути зазначено</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) посадову особу державної установи, яка відмовляє у задоволенні запиту, 2) дату відмови, 3) мотивовану підставу відмови <p>Відтермінування задоволення запиту допускається у разі, якщо запитуваний документ не може бути надано для ознайомлення у місячний термін</p> <p>Повідомлення про відтермінування доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення</p> <p>У повідомленні про відтермінування має бути зазначено</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) посадову особу державної установи, яка відмовляє у задоволенні запиту у визначений місячний термін, 	



чіткий план-графік виконання завдання з конкретними термінами та запланованими результатами

План-графік подається у формі таблиці (додаток 10) і передбачає детальний виклад інформації, зокрема щодо заходів з інформування мешканців - проведення зборів, поширення інформації через оголошення, заходи з тимчасового вирішення проблеми - проведення поточного ремонту, перерахунок коштів та інше

4.5.2 При подачі документів (службової записки на виконання доручення, резолюції, проекту відповіді на звернення громадян, проекту відповіді на депутатські запити) на розгляд керівнику слід долучати копії таких документів

4.5.2.1 Звернення з резолюцією керівника.

4.5.2.2 Відповідь автору звернення

4.5.2.3 Додатки (якщо такі є)

4.5.2.4 Інші документи

4.5.3 При подачі проектів листів на підпис керівнику відповіді подається у 2-х примірниках

Перший примірник - оригінал, який готується на відповідному бланку

Другий примірник - точна копія листа (вже не на бланку), де зазначається виконавець та його телефон, візи всіх дотичних до підготовки проекту листа посадових осіб у порядку знизу вгору, наприклад виконавець - його безпосередній керівник - директор департаменту - заступник міського голови - міський голова

4.5.4 Проекти листів на підпис міському голові подаються в управління внутрішньої політики департаменту "Адміністрація міського голови" посадовій особі, яка відповідає за опрацювання пошти міського голови.

4.5.5 Лист за кордон перед подачею на підпис погоджується начальником відділу закордонної співпраці управління інформаційно-політики та зовнішніх відносин департаменту "Адміністрація міського голови" Адресу у листі та на конверті слід вказувати літерами латинської алфавіту і арабськими цифрами

4.6. Датування документів

4.6.1 Усі службові документи підлягають датуванню Датую документів є дата його підписання, для документа, що приймається колегіальним органом - дата його прийняття, для документа, що затверджується - дата затвердження

4.6.2 Дати підписання і затвердження документа, а також ті, що є текстами, повинні оформлятися цифровим способом Елементи дат наводяться арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: число, місяць, рік Наприклад 12 серпня 2010 року слід писати 12 08 2010

Якщо порядковий номер місяця або числа складається з однієї цифри, то перед нею проставляється 0 Наприклад 3 серпня 2010 року слід писати 03 08 2010 У фінансових документах застосовується словесно-цифровий спосіб оформлення дат 10 серпня 2010 року

4.6.3 Дата на документі проставляється особою, яка його реєструє

4.6.4 Підписання підлягають усі службові відмітки на документах, пов'язані з їх проходженням та виконанням (резольції, погодження, візи, відмітки про виконання документа і направлення його до справ). Як правило, до підпису додається дата підписання (проставлення відмітки).

4.6.5 Дата підписання проставляється у лівій верхній частині документа разом з індексом на спеціально відведеному для цього місці на бланку. Якщо документ складено не на бланку, його дата проставляється нижче від підпису ліворуч. Дата затвердження документа зазначається у відповідній графі

4.7 Індексация документів

4.7.1 Індексация документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень - індексів, які надаються документам під час реєстрації і вказують на місце складання, виконання та зберігання документів

4.7.2 Індeksi вхідних і створюваних документів складаються з порядкових номерів у межах групи документів, що реєструються, які відповідають до завдань пошуків можуть доповнюватися індексами за номенклатурою справ, виконавців тощо

4.7.3 Складові частини індексу вхідних документів розміщуються у такому порядку: індекс групи документів, порядковий реєстраційний номер у межах групи документів, що реєструються.

4.7.4 Складові частини індексу внутрішніх документів міської ради складаються з індексу виконавчого органу (додаток 11), порядкового номера у межах даної групи; може доповнюватися номером вхідного документа, на який дається відповідь, індексами за номенклатурою справ, індексами безпосередніх виконавців тощо

Індeksi внутрішніх документів виконавчого органу

1102-X - зразок індексу вхідного документа-відповіді виконавчого органу на внутрішній документ у межах Львівської міської ради (реєструється у базі "Внутрішні - ВО")

1102-вих-X - зразок індексу вхідного ініціативного документа виконавчого органу, який надсилається за межі Львівської міської ради (реєструється у базі "Вихідні - ВО")

4-1102-X - зразок індексу документа виконавчого органу для внутрішньої пересилки у межах Львівської міської ради (реєструється у базі "Внутрішні - ВО")

Відповідь на вхідний документ, зразок індексу

1102-X/3-A-XXX/04-04. ДЄ

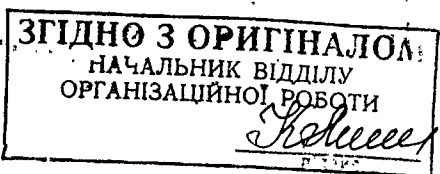
1102-X - номер вхідного документа виконавчого органу, який присвоюється автоматично системою документообігу

/3-A-XXX/04-04 - додаткові значення, які можуть приписуватись при проставленні номера безпосередньо на документі, відповідно до внутрішніх вимог підрозділу

1102 - індекс виконавчого органу

X - порядковий номер вхідного документа-відповіді

3-A-XXX - реєстраційний номер вхідного документа, на який дається відповідь



Скарга громадянина	керівниками органів місцевого самоврядування особисто Відповідь за результатами розгляду заяви (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, 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 Громадяннин письмово повідомляється про результати перевірки заяви і суті прийнятого рішення Рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого за нею рішення Заборонається направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками органів місцевого самоврядування особисто Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються у судовому порядку	ст. ст. 7, 16, 19 Закону України "Про звернення громадян"
--------------------	--	---

Постанова прокурора	10 днів	ст 24 Закону України "Про прокуратуру"	причин та умов, що ім сприяють, і про наслідки <u>повідомлений</u> прокурор Постанова про порушення дисциплінарного провадження або провадження про адміністративне правопорушення підлягає розгляду повноважною посадовою особою або відповідним органом у десятиденний термін після її надходження, якщо інше не встановлене законом
Розпорядження, рішення та вимоги органу Антимонопольного комітету України	У визначений Антимонопольним комітетом України термін, якщо інше непередбачене законом	ст 22 Закону України "Про Антимонопольний комітет України"	Розпорядження, рішення та вимоги органу Антимонопольного комітету України, голови територіального відділення Антимонопольного комітету України, вимоги уповноважених ними працівників Антимонопольного комітету України, його територіального відділення у межах їх компетенції є обов'язковими для виконання у визначені ними терміни, якщо інше непередбачене законом



Вид звернення	Вимоги до відповіді	Чим регламентовано	При- мітка
Пропозиція громадянина	Пропозиції (зауваження) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками органів місцевого самоврядування особисто	ст 14 Закону України "Про звернення громадян"	
Заява громадянина	Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими	ст ст 15, 19 Закону України "Про звернення громадян"	

2 Повно:а

04-04 – зразок індексу номенклатури справ, де будуть зберігатись матеріали розгляду даного звернення

4 7 5 Індекс спільного нормативно-правового акта повинен складатися з індексів установ, що видали його, які проставляються через дріб

4 7 6 Складові частини індексу відокремлюються одна від одної кошою рискою або тире

4 7 7 Індекси груп вхідних документів

Верховна Рада України 1 1

Адміністрація Президента України 1 2

Кабінет Міністрів України 1 3

Міністерства, відомства, комітети 1 4

Львівська обласна рада 1 5

Львівська обласна державна адміністрація 1 6

Правоохоронні органи 1 7

Податкові органи 1 8

Інші 1 9

Юридичні особи 2

Фізичні особи 3

Суб'єкти підприємницької діяльності 5

4.8. Погодження документів

4 8 1 У разі потреби в оцінці доцільності документа, його обгрунтованості та встановленні відповідності до законодавства здійснюється погодження проекту документа

Погодження може здійснюватися як у міській раді (з посадовими особами, які відповідно до їх компетенції займаються питаннями порушеними у проекті документа) – внутрішнє, так і за її межами – зовнішнє

4 8 2 Внутрішнє погодження оформляється візуванням проекту документа посадовою особою Віза може включати найменування посади особистий підпис та дату візування, першу букву імені і прізвище особи яка візує документ Наприклад

Начальник юридичного

управління

(підпис) (дата) (перша буква імені, прізвище), Візи на проектах документів (окрім розпорядчих) проставляються як на лицьовому, так і на зворотному боці останнього аркуша

На проектах розпорядчих документів візи проставляються не зворотному боці останнього аркуша Всі інші аркуші на зворотному боці візують спеціаліст відділу підготовки нормативних актів організаційного управління, який віддруковував документ, та керівник виконавчого органу що цей документ ініціював

Візи проставляються на примірниках документів, що залишаються в міській раді та її виконавчих органах

4 8 3 Посадова особа зобов'язана завізувати документ у триденний термін з дня його отримання до розгляду

4 8 4 У разі незгоди візуючого зі змістом проекту документа неможливості досягнути згоди з автором він зобов'язаний завізувати його

виклашли свої зауваження та пропозиції у письмовій формі. Відмова у візуванні не допускається

4 8 5 Автор проекту документа зобов'язаний, врахувавши всі зауваження, доопрацювати його. Зауваження можуть залишатися тільки у разі недоскопчення згоди візуючого з автором (у цьому випадку автор письмово викладає свої аргументи щодо незгоди з зауваженнями)

4 8 6 Зауваження і пропозиції до проекту документа можуть викладатися на окремому аркуші, про що на проекті робиться відповідна відмітка за такою формою

Начальник юридичного управління (підпис) (дата) (перша буква імені, прізвище)

Зауваження і пропозиції додаються

4 8 7 Проекти розпорядчих документів міської ради, виконавчого комітету та міського голови і листи міського голови (при необхідності) та листи на бланках виконавчого комітету (при необхідності) перевіряються працівниками юридичного управління на відповідність їх законодавству і візують начальником юридичного управління на першому примірнику на зворотньому боці останнього аркуша проекту документа

4 8 8 Зовнішнє погодження проектів документів оформляється відповідним грифом. Гриф погодження ставиться нижче від підпису на лицьовому боці останнього аркуша проекту документа і включає у себе слово "ПОГОДЖЕНО", найменування посади особи, з якою погоджується проект документа (включаючи найменування установи), особистий підпис, дату погодження, першу букву імені і прізвище

Наприклад:

ПОГОДЖЕНО
Львівський міський голова (підпис) (дата) (перша буква імені, прізвище)

4 8 9 Якщо зовнішнє погодження проекту документа здійснюється з колегіальним органом, то гриф погодження оформляється таким чином

ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання атестаційної комісії
Дата, №

4 9 Засвідчення документів

4 9 1 Засвідчення документів здійснюється через їх підписання, затвердження та проставлення печатки

4 9 2 Документи підписуються посадовими особами міської ради та її виконавчих органів відповідно до їх компетенції, встановленої чинними нормативно-правовими актами

4 9 3 Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ, особистого підпису, першої букви імені і прізвища

Наприклад

Начальник управління (підпис) (перша буква імені, прізвище)

4 9 4 На підпис міському голові, подаються листи у 2-х примірниках

4 9 4 1 Перший примірник на бланку (перед підписом посада не вказується)

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ
Каленська
ПІДПИС

Вимога прокурора	Невідкладно або у передбачені законом чи визначені прокурором терміни	ст 8 Закону України "Про прокуратуру"	Вимоги прокурора, які відповідають чинному законодавству, є обов'язковими для всіх органів, підприємств, установ, організацій, посадових осіб та громадян і виконуються невідкладно або у передбачені законом чи визначені прокурором терміни
Протест прокурора	10 днів	ст 21 Закону України "Про прокуратуру"	Протест прокурора зупиняє дію опротестованого акта і підлягає обов'язковому розгляду відповідним органом або посадовою особою у десятиденний термін після його надходження. Про наслідки розгляду протесту у цей же термін повідомляється прокурор
Прийняв прокурора	Негайно виконання	ст 22 Закону України "Про прокуратуру"	Прийняв підлягає негайному виконанню, про що повідомляється прокурор
Подання прокурора	30 днів	ст 23 Закону України "Про прокуратуру"	Подання з вимогами усунення порушень закону, причин цих порушень і умов, що їм сприяють, вноситься прокурором, його заступником у державний орган, громадську організацію або посадові особи, які наділені повноваженням усунути порушення закону. І підлягає невідкладному розгляду. Не пізніше ніж у місячний термін мають бути ухвалені відповідні заходи до усунення порушень закону.

Депутатське звернення депутата Верховної Ради України	10 днів	ст. 16 Закону України "Про статус народного депутата"	місяць з дня одержання запиту Орган місцевого самоврядування, його посадові особи, яким адресовано депутатське звернення, зобов'язані протягом 10 днів з моменту його одержання розглянути і дати письмову відповідь у разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений термін його повідомляють про це офіційним листом з вкладенням причин продовження терміну розгляду. Термін розгляду депутатського звернення з врахуванням продовження не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання
Депутатський запит депутата Верховної Ради України	15 днів або в інший термін, встановлений Верховною Радою України	ст. 15 Закону України "Про статус народного депутата"	Керівники органів місцевого самоврядування, до яких звернуто запит, зобов'язані повідомити народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України у письмовій формі про результати розгляду його (їх) запиту у п'ятнадцятиденний термін з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України, термін
	При неможливості вирішення пропонується інший термін, який не перевищує 30 днів		Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений термін, керівник органу місцевого самоврядування, до якого звернуто запит, зобов'язаний письмово повідомити про це Голову Верховної Ради України та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України,

ЗПІДНО З ОРГАНІЗАЦІОНОЮ
НАЧАЛЬНИК ВІДПІСЬ
ОПІСЬ
ОПІСЬ

4.9.4.2 Другий примірник документа з візами осіб, що були відправленими за підготовку документа, з обов'язковим зазначенням прізвища виконавця, номера телефона і візи виконавця проекту документа

На першому примірнику прізвище і номер телефона виконавця проекту документа зазначаються на зворотному боці внизу зліва Голуючи листи за підписом міського голови, необхідно дотримуватися наведеного взірця (додаток 8)

4.9.5 У разі надсилання документа одночасно кільком державним органам керівник підписує всі примірники

4.9.6 Розпорядчі документи підписуються тільки один раз - це оригінали, які залишаються у справі, а для використання у роботі розсилаються засвідчені копії

4.9.7 Документи підписуються, як правило, однією особою, а у разі, коли за зміст документа несуть відповідальність кілька осіб (акти, фінансові документи тощо), двома або більше особами При цьому їх підписи розміщуються один під іншим у послідовності відповідно до посади. Наприклад

Начальник управління (підпис) (перша буква імені, прізвище)
Головний бухгалтер (підпис) (перша буква імені, прізвище)

4.9.8 Рішення колегіальних органів підписуються особою, яка головує на засіданні колегіального органу Наприклад
Голова комісії (підпис) (перша буква імені, прізвище)

4.9.9 Якщо посадова особа, підпис (віза) якої зазначений на проекті документа, відсутня, то документ підписує (візує) особа, яка виконує її обов'язки При цьому обов'язково зазначається посада особи, яка підписала (завизувала) документ, та її прізвище

Наприклад "в. о.", "заст." Прізвище особи, яка підписала (завизувала) документ, вписується або вдруковується над прізвищем особи, замість якої підпис (віза) проставлений

Не допускається підписання (візування) документа з прийменником "за" або проставленням косої риски перед найменуванням посади

4.9.10 Особливим способом засвідчення документа після його підписання є затвердження Документ затверджується відповідними органами або посадовими особами, до компетенції яких належить вирішення питання, викладених у цих документах (додаток 12)

4.9.11 Затвердження документа здійснюється за допомогою грифа затвердження або виданням нормативного акта або іншого розпорядчого документа Положення, інструкції, правила тощо повинні затверджуватися відповідним розпорядчим документом міської ради або її виконавчі: органів

4.9.12 Якщо документ затверджується конкретною посадовою особою, то гриф затвердження складається з таких елементів, слів: "ЗАТВЕРДЖУЮ", найменування посади, підпис, перша буква імені прізвище особи, яка затвердила документ, дата затвердження. Наприклад ЗАТВЕРДЖУЮ

Львівський міський голова
(Підпис) (перша буква імені, прізвище)
Дата

4 9 13 У разі затвердження документа розпорядчим актом на документі зазначається гриф за такою формою

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням виконкому
Від 12 02 2010 № 746

4 9 14 Гриф затвердження розміщується у правовому верхньому кутку першого аркуша документа

4 9 15 Гербова печатка ставиться на положених (статутах) установ, договорах, посвідченнях, довірених та фінансових документах

Затвердження інших документів здійснюється міською радою та її виконавчими органами на підставі чинних нормативно-правових актів (Додаток 13)

4 9 16 Печатка міської ради або її виконавчих органів (негербова) ставиться на копіях документів, що надсилаються в інші установи

Копії ухвал ради, рішення виконавчого комітету та розпоряджень міського голови затверджуються печаткою організаційного управління. Крім печатки проставляється штамп начальника організаційного управління "Згідно з оригіналом" його підпис

Печатку треба проставляти таким чином, щоб вона захоплювала останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ або текстову частину документа.

4.10. Адресування документів

4 10 1 Документи адресуються установі, її структурним підрозділам або конкретній посадовій особі. У разі адресування документа установі або її структурному підрозділу без зазначення посадової особи їх найменування подаються у називному відмінку. Наприклад

Обласна державна адміністрація
Політико-правове управління

Якщо документ надсилається посадовій особі, найменування установи зазначається у називному відмінку, а посада і прізвище адресата - у давальному. Наприклад.

Обласна державна адміністрація
Політико-правове управління
Головному спеціалісту

(Перша буква імені, прізвище)

У разі адресування документа керівнику установи або його заступнику найменування установи входить до складу найменування посади адресата. Наприклад

Начальнику політико-правового
управління обласної державної
адміністрації

(Перша буква імені, прізвище)

У разі потреби у реквізиті "Адресат" можуть зазначатися почесне звання та вчений ступінь

Якщо документ адресується багатьом однорідним виконавчим органам чи організаціям, адресата можна зазначити узагальнено

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ
ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Каленчук
В.В. Каленчук

Інформаційний запит	10 днів (для повідомлення запитувача про можливість задоволення) 30 днів (задоволення запити, якщо інакше не передбачено законом)	ст 33 Закону України "Про інформацію"	Термін вивчення запити щодо можливості його задоволення не повинен перевищувати 10 календарних днів. Протягом вказаного терміну державна установа письмово доводить до відома запитувача, що його запит буде задоволено або що запитуваний документ не підлягає наданню для ознайомлення. Задоволення запити здійснюється протягом місяця, якщо інше непередбачене законом.
Депутатське звернення депутата місцевої ради	10 днів, а у разі необхідності додаткового вивчення не більше ніж 30 днів	ст 13 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад"	Органи місцевого самоврядування та їх посадові особи, до яких звернувся депутат місцевої ради, зобов'язані у десятиденний термін розглянути порушене ним питання та надати йому відповідь, а у разі необхідності додаткового вивчення чи перевірки - дати йому відповідь не пізніше ніж у місячний термін.
Депутатський запит депутата місцевої ради	У термін, встановлений радою, але не більше ніж 30 днів	ст 22 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад"	Орган або посадова особа, до яких звернуто депутатський запит, зобов'язані у встановлений радою термін дати офіційну письмову відповідь на нього відповідній раді і депутату місцевої ради. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянутий у встановлений радою термін, то орган або посадова особа зобов'язані письмово повідомити раду та депутата місцевої ради, який вніс запит, і запропонувати інший термін, який не повинен перевищувати один

Додаток 16
до Інструкції з діловодства у
Львівській міській раді та її
виконавчих органах, установах,
організаціях, комунальних
підприємствах

Наприклад,
Головам районних адміністрацій
Львівської міської ради

Документ не повинен мати більше чотирьох окремих адресатів
Слово "копія" перед зазначенням другого, третього, четвертого адресатів
не ставиться У разі надсилання документа більш як чотирьом адресатам
складається список на розсилку і на кожному документі зазначається
тільки один адресат.

4 10 2 До реквізиту "Адресат" може виходити адреса Порядок і
форма запису відомостей про адресу установи повинні відповідати
правилам користування поштовим зв'язком

Повна адреса зазначається у разі надсилання документа розовим
кореспондентам Наприклад
Редакція журналу
"Архіви України"

вул. Солом'янська, 24,
МСП, Київ-047, 03047

У разі надсилання документа громадянину спочатку зазначається
прізвище та ініціали одержувача, а потім вулиця, номер будинку,
квартири, населений пункт, район і область, країна призначення (для
міжнародних відправлень) Наприклад
(Перша буква імені, прізвище)
вул Б - І Антоновича, 25 кв. 2,
м Львів-57, 79057

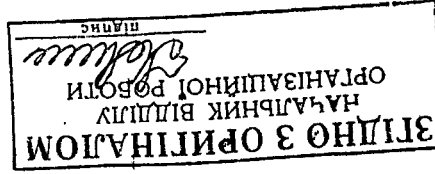
Критерій якості відповіді на звернення

Під час приймання від виконавців вихідних документів обов'язково
перевіряється:

- правильність оформлення документа і розміщення на ньому всіх
реквізитів,
- правильність зазначення адреси,
- наявність усіх необхідних підписів на документі та додатках до нього,
- наявність віз на копії документа, що залишається у справах установи;
- наявність на документі відмітки про додатки,
- відповідність кількості примірників кількості адресатів.

(п. 5.2 Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших
центральных органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної
Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої
постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 1997 року № 1153)

Вчасність Від звернення	Термін надання відповіді	Чим регламен- товано	Примітка
Звернення громадян, юрідичних осіб	30 днів	ст 20 Закону України "Про звернення громадян"	Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання Якщо у місячний термін вирішити питання неможливо, керівник відповідного органу 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 45 днів



4.11 Резолюція

4 11 1 Резолюція – це напис, зроблений керівником, що містить
вказівки щодо виконання документа Резолюції, як правило,
проставляються на окремих аркушах, які прикріплюються до документа

4 11 2. Резолюція може складатися з таких елементів прізвище
виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий
підпис керівника, дата, на резолюції проставляються реквізити листа
якого стосується резолюція

4 11 3 У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам
відповідальною за виконання є особа, зазначена у дорученні першою
якщо у документі не обумовлено інше Для виконання доручення її
передається документ та надається право скликати інших виконавців
координувати їх роботу

Помічник або референт першого виконавця робить копії документів
для всіх виконавців, вказаних у резолюції, та передає для розсилки у
загальний відділ адміністративно-господарського управління

4 11 4 Документи з резолюцією міського голови, призначені кільком
виконавцям, передаються через кур'єрів для організації виконання та
тиражування першою за резолюцією виконавцю

Якщо у резолюції міського голови вказано більше одного виконавця
і текст резолюції для кожного з них є іншим, тоді тиражування здійснює
загальний відділ адміністративно-господарського управління

