

звернення, прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, місце, контроль, порушені питання - короткій зміст, індекс, зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання, дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю.

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 пропозитції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному шпалті (додаток 6). Шпалти ставляться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозитції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, А-20, Б-15. Для забезпечення систематизації пошуку та аналізу використовуються дві, або три букви Ал-15, Бор-16.

Під час реєстрації колективних звернень перша буква означає колективне, друга - початкову літеру назви вулиці, з якої надійшло звернення, цифри - означають порядковий номер пропозитції, заяви та скарги, наприклад: К-Г-15 (К - колективне, Г - вулиця Гоголя, 15 - порядковий номер)

У разі надходження повторних пропозитцій, заяв і скарг їм надається той же реєстраційний індекс, змінюється тільки дата реєстрації, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаній на екран монітора персонального комп'ютера, робиться позначка "Повторно".

Пропозитції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різними адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні) обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозитції, заяви і скарги, змінюються тільки дата надходження, контрольно-реєстраційна картка заповнюється на кожне звернення.

Листки громадян, копії відповідної на них та документи, пов'язані і їх розглядом, формуються у справи (додаток 7).

Наприклад, громадянин Іванов І.І. протягом року звертався до виконкому міської ради кілька разів з різними питаннями. Реєстраційний індекс його звернення

Форма реєстраційного шпалти

Найменування організації
Дата
Індекс

Розмір 41,6х16 мм

[Продовження додатку 4

(згорнутий бок)

Елементи	Понесення до дипломів
Дата передачі на виконання	Задначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю.
Виконавець	Прізвище, ініціали безпосереднього виконавця, назва району, комітету, відділу, управління, та служби виконавчого міської ради, підприємства.
Занеси про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Новий термін, посада і прізвище керівника який прийняв рішення про його зміну, короткий зміст попередньої відповіді. (Заповнюється у порядку, коли питання ставляться на контроль)
Контрольні відмітки	Відмітки про надісланість, стан виконання тощо.
Перевірку на місці	Дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що здійснювала перевірку, наслідки перевірки
Дата отримання відповіді	Дата, коли відповідь надійшла від виконавця.
Результати розгляду питань	Короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань.
З контролю літго	Посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю пропозиції, заяви, скарги та підпис відповідального за контроль.

4. Вимоги до оформлення відповіді.

Адресування документа.

У разі адресування організаціям без зазначення посадової особи адреса пишеться в назвному відмінку.

Наприклад: Обласна держава адміністрація.

Адресуочи документ керівнику організації, посада та прізвище ставляться у давальному відмінку. Наприклад: Заміченому відомою
Іванову І.І

Датування документа - цифрове - 01.06.97.

Текст відповіді повинен бути чітким, коротким, послідовно, вичерпно давати відповідь на всі порушені у листі питання.

Під час складання відповіді повинні виконуватися вимоги, найголовніші з них - достовірність і об'єктивність змісту, повнота інформації, максимальна стислість.

Текст відповіді друкується на бланку організації, управління.

У відповідях, що надсилаються записнику, обов'язково робиться посилання на останню інстацію, з якої надійшов лист. Наприклад: лист Гр.Іванова І.І. надійшов 05.10.97 до виконавчого міської ради з обласної державної адміністрації. Відповідно до резолюції керівництва лист було направлено до виконавчого Жолтнерої райради. Відповідь записнику потрібно починати так "Згідно з дорученням керівництва виконавчого міської ради на Ваш лист, який надійшов з обласної державної адміністрації 05.10.97, повідомляю, що "

Кожний документ повинен мати відмітку про безпосереднього виконавця Прізвище виконавця і номер його службового телефону проставляється у нижньому кутку ліцевого боку останнього аркуша документа. Ніжче прізвища виконавця і номера його телефону зазначається індекс друкарки (перші букви імені та прізвища), кількість надрукованих екземплярів і дата виготовлення документа. Наприклад:

Панченко 32-16-12
ДЮ - 4 01 06 97

Ж У Р Н А Л
обліку особистого прийому громадян

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата овержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекс		

метою аналізу її узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Організаційні збірники пропозицій, заяв і скарг для надання довідок і використання їх з іншою метою.

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

Після закінчення встановлених термінів зберігання документів пропозиційми, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України