МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ДЕРЖАВНОГО НЕКОМЕРЦІЙНОГО ПІДПРИЄМСТВА
«ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЇВСЬКИЙ АВАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ»

КОНТРОЛЬОВАНИЙ ПРИМІРНИК

Криворізький фаховий коледж
Державного некомерційного підприємства
«Державний університет «Київський авіаційний інститут»
перейменований на Криворізький фаховий коледж
Національного університету
«Київський авіаційний інститут»
Наказ від 29.05.2026 № 53-од

ЗАТВЕРДЖУЮ
Начальник коледжу
_____Анатолій АНДРУСЕВИЧ
«12» 12 2025 р.

Система менеджменту якості

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян Криворізького фахового коледжу Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут»

СМЯ КРФК КАІ І 02 – 01 – 2025

Введено в дію
наказом КРФК КАІ
від «12» 12 2025 р., №148-од

КРИВИЙ РІГ

УЗГОДЖЕННЯ:

	Підпис	Ініціал, прізвище	Посада	Дата
Розробник		А. Рекало	Помічник начальника коледжу з кадрової роботи	11.12.2025
Узгоджено		Д. Власенков	Відповідальний з якості коледжу	11.12.2025
Узгоджено		Я. Гринчук	Юрисконсульт коледжу	11.12.2025

Рівень документа – 2а

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

КОНТРОЛЬОВАНИЙ ПРИМІРНИК

Надруковано в єдиному екземплярі

Загальна кількість врахованих примірників - 0

У справу №_____

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ…….…… 4
2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН…….…….. 4
3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН……... 5
4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН……... 7
5. ПІДГОТОВКА ТА РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН…… 8
6. ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН……... 10
7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН…….. 11
8. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН…… 11
9. ФОРМУВАННЯ ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ…… 12
10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН… 13
11. ДОДАТКИ…….. 14

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у Криворізькому фаховому коледжі Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут» (далі – Інструкція) розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами та доповненнями).

Ця Інструкція установлює єдиний порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Криворізькому фаховому коледжі Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут» (далі – коледж), визначає загальні правила щодо прийому, реєстрації, розгляду та контролю за виконанням звернень громадян.

1.2. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Коледжі ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на секретаря начальника коледжу.

Секретар начальника коледжу забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд пропозицій, заяв, скарг, що надійшли на адресу коледжу (на ім’я начальника коледжу або його заступників).

1.3. У структурних підрозділах коледжу діловодство за зверненнями громадян покладається на спеціально визначених працівників (осіб відповідальних за ведення діловодства та архівної справи).

1.4. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

1.5 Персональну відповідальність за розгляд пропозицій, заяв, скарг громадян та результати вирішення порушених у них питань несуть начальник, заступники начальника, керівники структурних підрозділів коледжу.

2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння

реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.2. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до коледжу особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

2.3. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.4. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я та по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинне бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз’ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.5. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. Усі пропозиції, заяви, скарги, що надійшли до коледжу, приймаються та централізовано реєструються у секретаря начальника коледжу в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в журналі (додаток 1) або на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп’ютерами (додаток 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

3.2. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації звернень громадян, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додатки 4-6). З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858, застосовується Класифікатор звернень громадян (додаток 7).

3.3. Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу, що вказана на офіційному веб-сайті університету.

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

У разі коли для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначати персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

3.4. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток 8), який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч, або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

3.5. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника (для колективних листів, листів без підпису – відповідно проставляється відмітка «КО», «БП») та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: В–12, КО-45, БП-73.

3.6. На вимогу громадянина, який подав звернення до Коледжу, на першому аркуші наданої копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи – Криворізький фаховий коледж Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут», дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова "КОПІЯ".

3.7. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв, скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «Повторно» і підбирається все попереднє листування.

3.8. Пропозиції, заяви і скарги одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до

закладу (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера надходження, що проставляється через дріб, наприклад: В–12/1, В–12/2.

3.9. У разі, коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К» (від руки або з використанням штампа).

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Зареєстроване звернення передається на розгляд начальнику (заступнику начальника) в день реєстрації або наступного дня для отримання вказівок щодо його виконання.

4.2. Після розгляду начальником коледжу звернення секретар передає його визначеним виконавцям (безпосередньо чи через особу, відповідальну за ведення діловодства та архівної справи). Отримання матеріалів звернень (чи їх копій) фіксується в журналі реєстрації звернень громадян або в реєстраційно-контрольній картці.

4.3. Якщо у дорученні керівника щодо розгляду звернення визначено декілька виконавців, але не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає той виконавець, якого зазначено у дорученні першим.

Відповідальний виконавець організовує роботу співвиконавців, які відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання відповідальному виконавцю інформації щодо розгляду питання в частині, що стосується, або пропозицій щодо спільного вирішення порушених у зверненні питань.

4.4. Звернення, виконавцями якого є декілька структурних підрозділів, може бути передане виконавцям у порядку визначення їх у дорученні або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу відповідальному виконавцю, або виконавцю, визначеному в дорученні першим.

У разі впровадження електронного документообігу співвиконавці отримують звернення з усіма матеріалами в електронній формі.

4.5. Якщо виконавець не згоден із рішенням про визначення його виконавцем, він може порушити питання про зміну виконавця перед посадовою особою, яка визначила його виконавцем, в день отримання (або наступного робочого дня) звернення (копії).

4.6. Передача звернення з одного структурного підрозділу до іншого в обов'язковому порядку здійснюється через секретаря начальника коледжу із відповідною відміткою в журналі або в реєстраційно-контрольній картці.

4.7. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовими особами, дії чи рішення яких оскаржені.

4.8. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство,

визначається анонімним і розгляду не підлягає.

4.9. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено ст.17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду повторного звернення приймає начальник коледжу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4.10 Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян.

4.11. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

5. ПІДГОТОВКА ТА РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

5.1. Виконання звернення передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, перевірку фактів, викладених у зверненні, у разі необхідності проведення обстежень за участю зацікавлених осіб та підготовку проекту письмової відповіді заявнику.

5.2. Письмова відповідь за результатами розгляду звернення готується за підписом начальника коледжу (заступника начальника коледжу відповідно до розподілу функціональних обов'язків) на бланку листа Криворізького фахового коледжу Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут», з дотриманням вимог Інструкції з діловодства у Коледжі, цієї Інструкції, інших локальних нормативних документів коледжу та нормативно-правових актів чинного законодавства України.

5.3. Перед поданням проекту відповіді на підпис начальнику коледжу керівник структурного підрозділу (виконавець) візує проект відповіді та в обов'язковому порядку перевіряє правильність його складення та оформлення, посилання на нормативно-правові акти, уточнює цифрові дані, наявність необхідних віз і додатків.

У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь.

Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником та погоджується (візується) з іншими виконавцями.

5.4. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

5.5. При складанні відповіді в листі слід зазначати реєстраційний індекс і

дату документа, на який надається відповідь.

5.6. У разі надсилання документа одночасно кількох адресатам посадова особа підписує всі примірники.

5.7. Підписані начальником коледжу відповіді на звернення перевіряються секретарем начальника коледжу щодо правильності їх оформлення та реєструються в день їх надходження до приймальні начальника коледжу.

5.8. Реєстраційний (вихідний) номер відповіді (інформації) на звернення складається з індексу структурного підрозділу-виконавця та порядкового номера (реєстраційного індексу).

5.9. Реєстраційний вихідний номер зазначається у визначеному місці на бланку листа Коледжу.

На інших примірниках відповідей, підписаних начальником коледжу, у визначеному місці (верхньому лівому куті аркуша) проставляється кутовий штамп Коледжу, де зазначається реєстраційний (вихідний) номер.

5.10. Письмова відповідь громадянину, підприємству, установі чи організації надсилається структурним підрозділом (відповідальним виконавцем) через канцелярію відповідно до діючих Правил надання послуг поштового зв’язку.

Для відправки письмової відповіді, відповідальна особа за ведення діловодства та архівної справи у структурному підрозділі (виконавець) здійснює упакування цього листа у конверт із зазначенням адреси одержувача (заявника), якому адресовано відповідь.

Найменування адресата та його поштова адреса зазначаються внизу праворуч з лицьового боку поштового конверта такій послідовності:

1) прізвище, ім'я та по батькові (у називному відмінку) – для фізичних осіб, повне найменування підприємства, установи, організації, а також посада, ім'я та прізвище адресата – для юридичних осіб;

2) найменування вулиці (проспекту, бульвару, провулку), номер будинку, квартири;

3) найменування населеного пункту, району, області;

4) поштовий індекс;

5) країна призначення.

Найменування відправника (найменування структурного підрозділу) зазначається вгорі ліворуч з лицьового боку поштового відправлення.

На міжнародному поштовому відправленні найменування адресата та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами. У разі коли поштова адреса написана мовою країни призначення, під нею повторюється найменування населеного пункту і країни призначення українською мовою (великими літерами).

Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами.

5.11. У разі необхідності відправки листів-відповідей електронною

поштою, працівник, відповідальний за розгляд звернення, здійснює таку відправку самостійно. Звіт про відправку листа-відповіді електронною поштою передається до канцелярії разом із оригіналом звернення для формування справи.

5.12. Якщо порушене в зверненні питання вирішено в усному порядку (телефонній розмові), на вільному місці останнього аркуша звернення (крім місця, призначеного для підшивки), робиться відмітка про результат розгляду звернення за підписом особи, яка зазначена виконавцем в резолюції керівника.

5.13. Не допускається надсилання або передача відповідей на звернення, що надійшли до коледжу, без їх реєстрації у канцелярії.

5.14. Відповідальність за виконання звернень громадян та правильність оформлення відповідей на них несуть особи, визначені виконавцями у дорученні начальника коледжу, заступника начальника за напрямом.

5.15. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

6. ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

6.1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше 15 (п’ятнадцяти) днів від дня їх отримання.

6.2. Термін розгляду звернень громадян обчислюється з дати надходження звернення до коледжу. Якщо останній день строку припадає на неробочий день, то за останній день строку вважається перший робочий день.

6.3. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальний виконавець повинен звернутись з відповідною письмовою пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання.

Про подовження терміну розгляду звернення повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п’яти) днів.

6.4. На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути скорочено.

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

6.6. Якщо звернення потребує термінового виконання, обов’язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

6.7. Якщо питання, порушені в одержаному коледжем зверненні, не входять до повноважень посадових осіб закладу, 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

університетом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

6.8. Співвиконавці, визначені в дорученні, надають відповідальному виконавцю інформацію за результатом розгляду порушених у зверненні питань відповідно до їх компетенції, протягом першої половини строку розгляду звернення, але не пізніше, ніж 5 (п'ять) робочих днів до закінчення терміну виконання. У разі несвоєчасного подання інформації чи пропозицій співвиконавцями відповідальний виконавець інформує про це посадову особу, яка надала доручення.

7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

7.1. Порядок прийому громадян визначається начальником коледжу.

7.2. Особистий прийом громадян проводять начальник та заступники начальника коледжу.

7.3. Прийом громадян проводиться регулярно у встановлені дні та години. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

7.4. Для ведення прийому за пропозиціями, заявами і скаргами громадян, керівник може запросити фахівців з питань, які порушені заявником.

7.5. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі вирішити неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

7.6. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

8. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

8.1. Взяття звернення на контроль здійснюється на підставі резолюції начальника коледжу.

8.2. Безпосередній контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли до коледжу на ім'я начальника (заступника начальника), здійснює секретар начальника коледжу.

Контроль здійснюється за виконанням усіх звернень, що зареєстровані у секретаря начальника коледжу.

Інформація про виконання взятих на контроль завдань щотижнево узагальнюється секретарем начальника коледжу та подається начальнику у вигляді зведень (переліків) невиконаних завдань та завдань, виконаних з порушенням строків, за звітний період.

У структурних підрозділах коледжу безпосередній контроль за виконанням звернень здійснюють особи, відповідальні за ведення діловодства та архівної справи.

8.3. Після виконання (або надання аргументованих роз'яснень) звернення знімається з контролю, про що робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

8.4. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і впровадження заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

8.5. Якщо за результатом розгляду звернення в передбачений термін вирішення порушених у зверненні питань потребує більшого терміну, або залучення інших організацій, відповідальних осіб (про що письмово повідомлено заявнику у попередній (проміжній) відповіді), то таке звернення залишається на контролі до зазначеного у відповіді терміну.

9. ФОРМУВАННЯ ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ

9.1. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення (та примірником реєстраційно-контрольної форми) мають бути повернуті до канцелярії для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

9.2. Документи розміщуються у справах у алфавітному або хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява і скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток 9). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

9.3. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами громадян покладається на керівників, інших посадових осіб коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків.

9.4. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою в установленому порядку номенклатурою справ коледжу. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

9.5. У випадках, викликаних специфікою діяльності, експертна комісія коледжу може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян. Рішення експертної комісії про збільшення терміну зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню начальником коледжу.

9.6. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберіганню, оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства у Коледжі та передаються до архівного підрозділу коледжу через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому (до 10 років включно) зберіганню передаються до архівного підрозділу коледжу за рішенням керівника коледжу. Після закінчення встановлених термінів зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

10.1. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

11. ДОДАТКИ

Додаток 1
до Інструкції
(пункт 3.1.)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

Порядковий номер	Дата підписання/надсилання/звернення	Дата надход ження та реєстра ційний індекс	Прізвище, ім’ я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Вид звернення, форма та ознака надходження	Основні та додаткові питання		Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець, строк виконання	Відмітка про передачу на виконання	Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю	Номер справи за номенк латурою
						короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11

Додаток 2
до Інструкції
(пункт 3.1.)

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

0203005			Реєстраційно-контрольна картка		Відмітка про контроль	
Кореспондент (заявник)			Місце проживання, електронна адреса, номер телефону		Вид звернення: пропозиція, заява, скарга	
Категорія заявника					Індивідуальне, колективне, анонімне	
Соціальний стан заявника					Ознака надходження: первинне повторне	
Дата підписання /надсилання/ звернення, дата надходження дзвінка	Дата надходження звернення	Реєстраційний індекс	Звідки надіслано	Дата надіслання	Індекс документа	Форма надходження
Попередні звернення № _____ від __ _____ 20__ р. № _____ від __ _____ 20__ р.						

Основні питання	Зміст питання	Індекс питання
Додаткові питання		
Резолюція		
Автор і дата резолюції		
Строк виконання		Виконано за ____ днів

(Зворотний бік)
Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь тощо	Контрольні відмітки

Перевірено на місці __ _____ 20___ р. працівником _____
Дата, реєстраційний індекс документа про виконання _____
Кому надіслано _____

Результати розгляду звернення	

З контролю зняв _____
Справа _____ Том _____ Аркушів _____

Додаток 3
до Інструкції
(пункт 3.1.)

КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян

№ з/п	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 одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

Додаток 4
до Інструкції
(пункт 3.2.)

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки*

Елементи	Пояснення до заповнення
1	2
(Лицьовий бік)	
Кореспондент (заявник)	прізвище, ім’я, по батькові автора, для колективних звернень - запис “колективний” і зазначається прізвище одного з авторів
Дата підписання /надсилання/ та надходження звернення	дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, надходження усного звернення
Місце проживання, електронна пошта	адреса, зазначена у зверненні, електронна пошта, номер телефону заявника
Вид звернення	пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга
Категорія і соціальний стан заявника	дані про заявника відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858**

Продовження додатка 4
до Інструкції
(пункт 3.2.)

1	2
Ознака надходження	первинне чи повторне звернення
Дата надходження	число, місяць, рік надходження
Реєстраційний індекс	початкова літера прізвища автора (для колективних звернень, анонімних звернень (без підпису) - відповідно проставляється відмітка “КО”, “БП”) та порядковий номер звернення
Звідки надіслано	найменування організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надсилання	дата супровідного листа організації, що переслала звернення
Індекс документа	індекс супровідного листа організації, що переслала звернення
Форма надходження	поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв’язку (електронне звернення), за допомогою засобів телефонного зв’язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо
Попередні звернення	дати і реєстраційні індекси попередніх звернень
Основні та додаткові питання	викладається стислий зміст питань та їх індекси відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858**
Резолюція	переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян
Автор і дата резолюції	посада, прізвище та ініціали посадової особи, дата резолюції
Строк виконання	зазначається відповідно до резолюції або строків виконання, встановлених законодавством
Відмітки про контроль	зазначається слово “Контроль” (літера “К”) у правому куті картки: у лівій частині графи - про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій - про власний контроль
Виконано за _____ днів	зазначається фактичний строк виконання
Код РКК (0203005)	зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Державним класифікатором управлінської документації

Продовження додатка 4
до Інструкції
(пункт 3.2.)

1	2
(Зворотний бік)	
Дата передачі на виконання	зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю
Виконавець	прізвище, ініціали та номер телефону безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження строку виконання, попередню відповідь	новий строк виконання, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	відмітки про нагадування, стан виконання тощо
Перевірено	дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що проводила перевірку, результати перевірки
Дата, реєстраційний індекс документа про виконання	дата і реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення
Кому надіслано	зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результат розгляду звернення	короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань
Вирішено	зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивно, відмовлено у задоволенні, повернуто відповідно до закону, залишено без розгляду, надіслано за належністю
З контролю зняв	посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю звернення, та підпис відповідального за здійснення контролю
Справа..., том..., аркушів...	індекс справи за номенклатурою, номер тому (проставляються після прийняття рішення про остаточне виконання звернення)

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

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

Додаток 5
до Інструкції
(пункт 3.2.)

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення журналу реєстрації звернень громадян*

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

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

Додаток 6
до Інструкції
(пункт 3.2.)

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення картки (журналу) обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	заповнюється у картці під час повторного звернення громадян на особистий прийом, у журналі - в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	число, місяць, рік прийому
Графа 3	прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка “КО”, “БП”)
Графи 5, 5а	стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз’яснення на особистому прийомі, робиться запис “Роз’яснено”, а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис “Лист”
Графа 7	прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення

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

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

Додаток 7
до Інструкції
(пункт 3.2.)

КЛАСИФІКАТОР ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

І. Характеристика звернення

1. За формою надходження
   - 1.1. Поштою (електронною поштою)
   - 1.1-1 За допомогою засобів телефонного зв'язку
   - 1.2. На особистому прийомі
   - 1.3. Через уповноважену особу
   - 1.4. Через органи влади
   - 1.5. Через засоби масової інформації
   - 1.6. Від інших органів, установ, організацій
2. За ознакою надходження
   - 2.1. Первинне
   - 2.2. Повторне
   - 2.3. Дублетне
   - 2.4. Неодноразове
   - 2.5. Масове
3. За видами
   - 3.1. Пропозиція (зауваження)
   - 3.2. Заява (клопотання)
   - 3.3. Скарга
4. За статтю авторів звернень
   - 4.1. Чоловіча
   - 4.2. Жіноча
5. За суб'єктом
   - 5.1. Індивідуальне
   - 5.2. Колективне
   - 5.3. Анонімне
6. За типом
   - 6.1. Телеграма
   - 6.2. Лист
   - 6.3. Усне
   - 6.4. Електронне
   - 6.5. Петиція
7. За категоріями авторів звернень
   - 7.1. Учасник війни
   - 7.2. Дитина війни
   - 7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
   - 7.4. Інвалід війни

7.5. Учасник бойових дій
7.6. Ветеран праці
7.7. Інвалід I групи
7.8. Інвалід II групи
7.9. Інвалід III групи
7.10. Дитина–інвалід
7.11. Одинока мати
7.12. Мати–героїня
7.13. Багатодітна сім'я
7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
7.16. Герой України
7.17. Герой Радянського Союзу
7.18. Герой Соціалістичної Праці
7.19. Дитина
7.20. Інші категорії

8. За соціальним станом авторів звернень

8.1. Пенсіонер
8.2. Робітник
8.3. Селянин
8.4. Працівник бюджетної сфери
8.5. Державний службовець
8.6. Військовослужбовець
8.7. Підприємець
8.8. Безробітний
8.9. Учень, студент
8.10 Служитель релігійної організації
8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
8.12. Інші

9. За результатами розгляду

9.1. Вирішено позитивно
9.2. Відмовлено у задоволенні
9.3. Дано роз'яснення
9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» (393/96–ВР)
9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» (393/96–ВР)
9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» (393/96–ВР)

ІІ. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян

Індекс	Зміст питання
010	Промислова політика
020	Аграрна політика і земельні відносини
030	Транспорт і зв'язок
040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво
050	Фінансова, податкова, митна політика
060	Соціальний захист
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона здоров’я
090	Комунальне господарство
100	Житлова політика
110	Екологія та природні ресурси
120	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
130	Сім’я, діти, молодь, тендерна рівність, фізична культура і спорт
140	Культура та культурна спадщина, туризм
150	Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
160	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації
170	Діяльність об’єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
180	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
190	Діяльність центральних органів виконавчої влади

Примітка: за відповідним індексом можуть визначатися додаткові питання у його межах, наприклад від 010 до 019.

Додаток 8
до Інструкції
(пункт 3.2.)

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА

Криворізький фаховий коледж Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут»
Вх. № ____ «____» _____ _____ р.
На аркушах _____

Розмір 55 х 20 мм

Додаток 9
до Інструкції
(пункт 9.2.)

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

_____
(назва організації)

Пропозиція, заява, скарга
(необхідне підкреслити)

_____
(Прізвище, ім’я, по-батькові)

_____
(адреса)

Підлягає поверненню

(Ф 03-57)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ з/п	Ініціал, прізвище ознайомленої особи	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

(Ф 03-59)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ запису	№ сторінки (пункту)	Тип запису*	Ініціал, прізвище особи, яка внесла зміни	Підпис особи, яка внесла зміни	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
1	Підстава для запису: Наказ КАІ від 29.05.2026 № 371-ОД					
	1-27	змінено	А. Кишинівська		29.05.2026	01.06.2026
2	Підстава для запису:					
3	Підстава для запису:					
4	Підстава для запису:					
5	Підстава для запису:					
6	Підстава для запису:					
7	Підстава для запису:					
8	Підстава для запису:					
9	Підстава для запису:					
10	Підстава для запису:					
11	Підстава для запису:					
12	Підстава для запису:					
13	Підстава для запису:					
14	Підстава для запису:					
15	Підстава для запису:					
16	Підстава для запису:					
17	Підстава для запису:					
18	Підстава для запису:					

* – установлені наступні типу записів: «змінено», «замінено», «введено», «анульовано».

(Ф 03-60)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЙ

№ з/п	Дата проведення ревізії	Ініціал, прізвище особи, що проводить ревізію	Висновок проведення ревізії	Підпис особи, що провела ревізію
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				