ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ ЦДАВО України
24.09.2021 № 43

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян у Центральному державному архіві вищих органів влади та управління України

І. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Центральному державному архіві вищих органів влади та управління України (далі-ЦДАВО України).

2. Ця Інструкція розроблена відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", 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 (зі змінами), Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55, Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 18 червня 2015 року № 1000/5, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 22 червня 2015 року за № 736/27181.

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

4. Діловодство за зверненнями громадян у ЦДАВО України ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства.

Організація діловодства за зверненнями громадян у структурних підрозділах ЦДАВО України покладається на відділ використання інформації документів.

За організацію діловодства за зверненнями громадян у приймальні директора відповідає головний спеціаліст, який там працює.

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

6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

7. За організацію та стан діловодства за зверненнями громадян ЦДАВО України відповідає директор.

II. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян

1. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

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

2. Звернення громадян повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених (статтею 5) Закону України "Про звернення громадян ".

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою (статті 7) Закону України "Про звернення громадян".

3. Письмове звернення без зазначення місця проживання автора (авторів), не підписане ним (ними), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються і повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені (статтею 17) Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор ЦДАВО України.

4. Реєстрація звернень громадян у ЦДАВО України проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

5. Усі звернення громадян, що надходять до ЦДАВО України, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до (статті 3) Закону України "Про звернення громадян".

6. Усі звернення громадян, що надходять до ЦДАВО України, приймаються працівниками відділе використання інформації документів і централізовано реєструються у день їх надходження в системі електронного документообігу "ASKOD".

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом із пропозицією (заявою, скаргою).

Електронні звернення приймаються на електронну адресу. Інформація щодо електронної адреси розміщується на офіційному веб-сайті ЦДАВО України. Датою подання електронного звернення є дата його надходження на зазначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день чи 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.

Облік особистого прийому громадян у ЦДАВО України ведеться в реєстраційно-контрольній картці (додаток № 1).

Усні та письмові звернення, подані на особистому прийомі у директора, заступника директора, заступника директора-головного зберігача, реєструються централізовано в системі електронного документообігу "ASKOD" (додаток № 2 і № 3).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток № 4).

7. Реєстрація звернень та облік особистого прийому громадян здійснюються шляхом введення у реєстраційно-контрольну картку в системі електронного документообігу "ASKOD" таких даних: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст; зміст і дата резолюції, прізвище автора резолюції, виконавець, термін виконання; дата надсилання, індекс і результат розгляду, дата зняття з контролю; номер за номенклатурою.

Після реєстрації документа у системі електронного документообігу "ASKOD"проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення штрих-коду в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

У разі відсутності технічних можливостей для нанесення штрих-коду реєстраційний номер проставляється на документі за допомогою реєстраційного штампу. (додаток 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

8. Реєстраційний індекс звернення містить такі реквізити: найменування установи (ЦДАВО України), дата надходження, вхідний номер.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції (заяви, скарги), що надійшли (наприклад Д-401). Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення до ЦДАВО України, на першому аркуші копії звернення проставляються штамп ЦДАВО України, дата надходження та вхідний номер звернення. Така копія повертається громадянинові.

9. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції (заяви, скарги). На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій (заяв, скарг) праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" та додається все попереднє листування.

10. Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до ЦДАВО України(дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції (заяви, скарги) з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3).

11. Якщо про результати розгляду звернення, крім громадянина, необхідно повідомити іншу організацію або якщо виконання звернення контролюється директором ЦДАВО України, перший аркуш контрольованого звернення позначається словом "Контроль".

12. Після розгляду директором ЦДАВО України звернення громадян повертаються до відділу організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства із резолюцією директора та терміном виконання, після чого звернення передаються відділу використання інформації документів для подальшого розгляду та виконання.

III. Розгляд письмових звернень громадян та складання листів-відповідей

1. Керівники структурних підрозділів ЦДАВО України, до компетенції яких належать питання, зазначені у зверненнях, або структурні підрозділи яких визначено відповідальними за розгляд звернень у резолюціях директора, заступника директора, заступника директора-головного зберігача, здійснюють подальший розгляд звернень громадян і визначають виконавців кожного з них.

У разі якщо розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

2. Передача звернення громадянина від одного структурного підрозділу ЦДАВО України до іншого здійснюється відділом організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства лише за письмовими пропозиціями керівників структурних підрозділів ЦДАВО України.

3. Керівники та працівники структурних підрозділів ЦДАВО України при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вивчати зазначені у них питання, з'ясовувати причини і умови, які спонукають авторів скаржитись.

4. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства.

5. Листи-відповіді на звернення громадян оформляються на бланку ЦДАВО України.

6. Лист-відповідь візують працівник, який його підготував, та керівник відповідного структурного підрозділу ЦДАВО України.

У разі потреби (якщо в листі порушуються важливі та принципові питання) лист-відповідь візують керівники заінтересованих структурних підрозділів ЦДАВО України, а також заступник директора відповідно до розподілу обов'язків.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається тим структурним підрозділом ЦДАВО України, якому доручено його виконання і до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненні питань.

7. 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.

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

9. Відповіді на повторні скарги, заяви і пропозиції громадян, а також на ті звернення, що перебувають на особливому контролі, підписуються директором ЦДАВО України, заступниками директора відповідно до розподілу обов'язків.

10. Присвоєння реєстраційного індексу листам-відповідям на звернення громадян здійснюється відділом організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства.

Реєстраційний індекс письмової відповіді на звернення громадян складається з вхідного номера справи та індексу структурного підрозділу ЦДАВО України (за номенклатурою) із зазначенням дати реєстрації.

11. Відправка усіх листів-відповідей на звернення громадян здійснюється централізовано відділом організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства.

У разі надсилання відповіді через електронну адресу відповідальний працівник відділу організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства її сканує і у форматі PDF відправляє заявникові.

IV. Термін розгляду звернень громадян

1. Звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені статтею 20 Закону України "Про звернення громадян".

2. Строк розгляду пропозицій (заяв, скарг) обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку вважається перший після нього робочий день.

3. Звернення, взяті на контроль, виконуються в терміни, встановлені органами, зазначеними у (статті 28) Закону України "Про звернення громадян", або директором ЦДАВО України, заступниками директора.

4. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно у строк не більше 5 днів повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями.

5. Звернення громадян, що надійшли від народних депутатів України, розглядаються відповідно до вимог та в порядку, визначених Законом України "Про статус народного депутата України".

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян покладається на керівників структурних підрозділів ЦДАВО України, які зобов'язані забезпечити повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

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

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

3. Звернення громадян з поміткою «Контроль» контролюються та знімаються з контролю відділом організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства.

У процесі розгляду та зняття з контролю звернень громадян працівники відділу організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства оперативно вносять доповнення і зміни, що стосуються документів (терміни виконання, дати зняття з контролю, відмітки про результати розгляду звернень громадян тощо), до системи електронного документообігу «ASKOD», які відображаються в реєстраційно-контрольних картках.

4. Інформація про результати розгляду звернень громадян з поміткою "Контроль" щоквартально узагальнюється відділом організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства та подається на розгляд директору ЦДАВО України.

VI. Формування і зберігання справ за зверненнями громадян

1. Звернення громадян після їх розгляду з усіма додатками та копіями листів-відповідей повертаються до відділу організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства для формування справ та їх зберігання.

Формувати та зберігати справи у виконавців забороняється.

2. Документи розміщуються в справах у хронологічному порядку. Кожне звернення громадянина з додатками та усіма документами щодо його розгляду становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку (папір формату А3), на якій вказується інформація такого змісту: найменування установи

(ЦДАВО України), прізвище, ім'я, по батькові заявника, реєстраційний номер і дата реєстрації звернення у відділі організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства, форма надходження (поштою, електронною поштою, на особистому прийомі, через уповноважену особу, органи влади, засоби масової інформації, від інших органів, установ, організацій), вид звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга), питання (короткий зміст), назва адміністративно-територіальної одиниці, кількість аркушів у справі, прізвище та ініціали виконавця, дата зняття з контролю. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів (додаток 6).

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток № 7).

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів, їх комплектність.

Пропозиції, заяви, скарги, відповіді на які не були надані, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

3. Строки зберігання документів за зверненнями громадян визначаються номенклатурою справ.

У разі необхідності Експертно-перевірна комісія ЦДАВО України може прийняти рішення про збільшення строків зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення Експертно-перевірної комісії про збільшення термінів зберігання документів за зверненнями громадян щодо їх подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню директором ЦДАВО України.

VII. Аналіз роботи зі зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів ЦДАВО України або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати та враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин і умов, що призвели до порушення прав громадян.

2. Відділ організаційного забезпечення, управління персоналом та діловодства щокварталу до 15 числа місяця, що настає за останнім місяцем звітного періоду, готує звіт за результатами роботи зі зверненнями громадян (у формі аналітичної довідки) та подає його на розгляд керівництву Укрдержархіву.

Начальник відділу
формування НАФ та діловодства Олена СКУРСЬКА

Додаток № 1
(до Інструкції
ЦДАВО України
пункт 6 розділу II)

КАРТКА (ЖУРНАЛ)
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 одержання відповіді від виконавця
				короткий зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

Додаток № 2
(до Інструкції
ЦДАВО України
пункт 6 розділу II)

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

<table>
<tr><td colspan="3">0203005</td><td colspan="2">Реєстраційно-контрольна картка</td><td colspan="2">Відмітка про контроль</td></tr>
<tr><td colspan="3">Кореспондент (заявник)</td><td colspan="2" rowspan="3">Місце проживання, електронна адреса, номер телефону</td><td colspan="2">Вид звернення: пропозиція, заява, скарга</td></tr>
<tr><td colspan="3">Категорія заявника</td><td colspan="2">Індивідуальне, колективне, анонімне</td></tr>
<tr><td colspan="3">Соціальний стан заявника</td><td colspan="2">Ознака надходження: первинне повторне</td></tr>
<tr><td>Дата підписання /надсилання/ звернення, дата надходження дзвінка</td><td>Дата надходження звернення</td><td>Реєстраційний індекс</td><td>Звідки надіслано</td><td>Дата надіслання</td><td>Індекс документа</td><td>Форма надходження</td></tr>
<tr><td colspan="7">Попередні звернення № _____ від __ _____ 20__ р.
№ _____ від __ _____ 20__ р.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Основні питання</td><td colspan="3">Зміст питання</td><td colspan="2">Індекс питання</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Додаткові питання</td><td colspan="3"></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="7">Резолюція</td></tr>
<tr><td colspan="7">Автор і дата резолюції</td></tr>
<tr><td colspan="5">Строк виконання</td><td colspan="2">Виконано за ____ днів</td></tr>
</table>

(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
ЦДАВО України
пункт 6 розділу II)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

Порядковий номер	Дата підписання/надсилання/звернення	Дата надходження та реєстраційний 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 номенклатурою
						короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11

Додаток № 4
(до Інструкції
ЦДАВО України
пункт 6 розділу II)

ВКАЗІВКИ

щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки, журналу реєстрації звернень громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян*

РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА

(Лицьовий бік)

Елементи	Пояснення до заповнення
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**
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

---

*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.

** Класифікатор звернень громадян, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858 (Офіційний вісник України, 2008 р., № 73, ст. 2461), має рекомендаційний характер для об'єднань громадян, а також підприємств, установ та організацій приватної форми власності.

(Зворотний бік)

Хід виконання

Елементи	Пояснення до заповнення
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)

Додаток № 5
(до Інструкції
ЦДАВО України
пункт 7 розділу II)

**ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО
ШТАМПА**

Центральний державний архів вищих органів влади та управління України
дата
Індекс

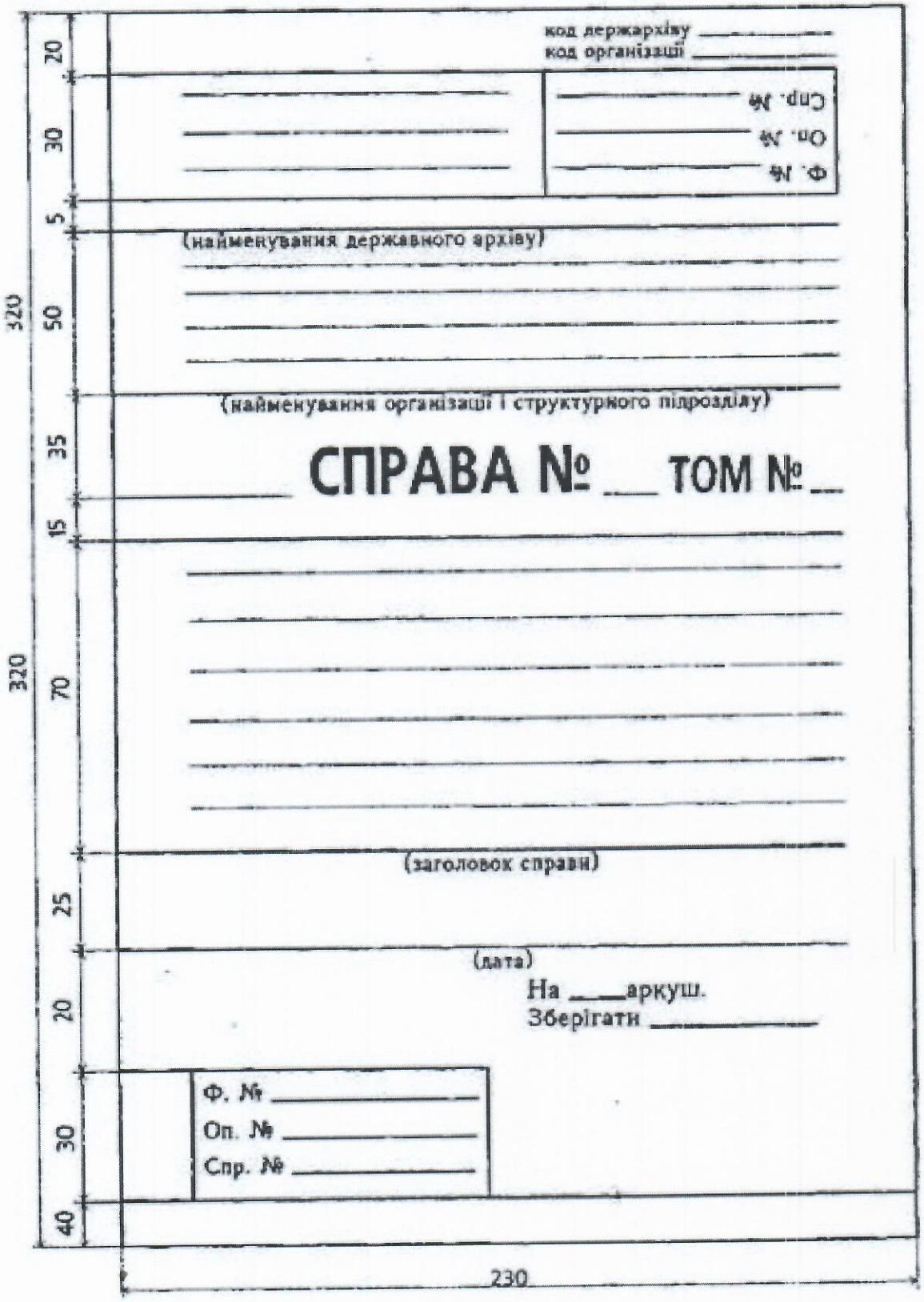
Розмір 41,6 х 16 мм

Додаток № 6
(до Інструкції
ЦДАВО України
пункт 2 розділу VI)

ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги

_____ (назва організації)
Пропозиція, заява, скарга _____ (необхідне підкреслити)
_____ (адреса)
Підлягає поверненню

Додаток № 7
(до Інструкції
ЦДАВО України
пункт 2 розділу VI)



ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ ЦДАВО України
24.09.2021 № 43

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. Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни

7.4. Особа з інвалідністю внаслідок війни

7.5. Учасник бойових дій

7.6. Ветеран праці

7.6-1. Ветеран військової служби*

7.7. Особа з інвалідністю I групи

8. Особа з інвалідністю II групи

7.9. Особа з інвалідністю III групи

7.10. Дитина з інвалідністю

7.11. Одинока мати

7.12. Мати-героїня

7.13. Багатодітна сім'я

7.14. Особа, яка постраждала внаслідок 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 (крім осіб, визначених у підпункті 8.1-1 цього Класифікатора)

8.1-1. Пенсіонер з числа військовослужбовців**

*До ветеранів військової служби відносяться особи, на яких поширюється дія Закону України "Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист" (203/98-ВР).

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

8.11-1. Журналіст

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"

9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"

9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"

II. 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	Соціальна політика. Соціальний захист населення
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона праці та промислова безпека
090	Охорона здоров'я
100	Комунальне господарство
110	Житлова політика
120	Екологія та природні ресурси
130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації
140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей
150	Молодь. Фізична культура і спорт
160	Культура та культурна спадщина, туризм
170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
180	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації

190 |Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні |відносини
200	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
210	Діяльність центральних органів виконавчої влади
220	Діяльність місцевих органів виконавчої влади
230	Діяльність органів місцевого самоврядування
240	Діяльність підприємств та установ
250 |Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і |міжнаціональні відносини
260	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
270	Інше

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