



**ХЕРСОНСЬКА МІСЬКА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ
ХЕРСОНСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**НАКАЗ
НАЧАЛЬНИКА ХЕРСОНСЬКОЇ МІСЬКОЇ
ВІЙСЬКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ХЕРСОНСЬКОГО РАЙОНУ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ
м. Херсон**

24.09.2025

№ 51-к

**Про затвердження Інструкції
з діловодства за зверненнями громадян
у Херсонській міській військовій
адміністрації Херсонського району
Херсонської області в новій редакції**

У зв'язку з кадровими змінами, що відбулися в Херсонській міській військовій адміністрації Херсонського району Херсонської області, та затвердженням нової структури, з метою реалізації Закону України «Про звернення громадян» та належної організації діловодства за зверненнями громадян у Херсонській міській військовій адміністрації Херсонського району Херсонської області, відповідно до статей 4, 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» (зі змінами), постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», указів Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (зі змінами), від 19.09.2022 № 658/2022 «Про утворення військових адміністрацій населених пунктів у Херсонській області», розпорядження Президента України від 03.06.2025 № 76/2025-рп «Про призначення Я. Шанька начальником Херсонської міської військової адміністрації Херсонського району Херсонської області», наказу начальника Херсонської міської військової адміністрації Херсонського району Херсонської області від 27.08.2024 № 86-н, 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 18.06.2015 № 1000/5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 22.06.2015 за № 736/27181, керуючись пунктом 8 частини сьомої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», **НАКАЗУЮ:**

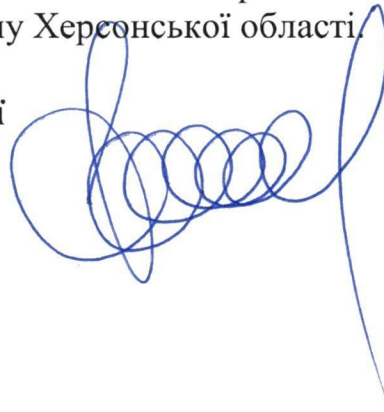
1. Затвердити Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Херсонській міській військовій адміністрації Херсонського району Херсонської області (далі – Інструкція, додається).

2. Зобов'язати працівників Херсонської міської військової адміністрації Херсонського району Херсонської області забезпечити дотримання вимог Інструкції.

3. Визнати таким, що втратив чинність, наказ начальника Херсонської міської військової адміністрації Херсонського району Херсонської області від 11.12.2023 № 150-н.

4. Контроль за виконанням наказу покласти на першого заступника начальника та заступників начальника Херсонської міської військової адміністрації Херсонського району Херсонської області.

**Начальник Херсонської міської
військової адміністрації**



Ярослав ШАНЬКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ начальника Херсонської
міської військової адміністрації

24.09.2025 № 59-н

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян у Херсонській міській військовій адміністрації Херсонського району Херсонської області

І. Загальні положення

1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у Херсонській міській військовій адміністрації Херсонського району Херсонської області (далі – Інструкція) визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Херсонській міській військовій адміністрації Херсонського району Херсонської області (далі – ХМВА).

2. Ця Інструкція розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (далі – Класифікатор), Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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 18.06.2015 № 1000/5, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 22.06.2015 за № 736/27181.

3. У цій Інструкції терміни вживаються у значеннях, визначених у Законі України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

4. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством України порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

5. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ організаційної роботи, документообігу та контролю Херсонської міської військової адміністрації Херсонського району Херсонської області (далі – Відділ), до компетенції якого належать питання забезпечення роботи за зверненнями громадян.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Усі звернення [пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги], що надійшли до ХМВА, приймаються та реєструються в день їхнього надходження або не пізніше наступного робочого дня, в разі надходження в неробочий день та час, у Журналі реєстрації звернень громадян (далі – Журнал реєстрації) за формою згідно з додатком 1.

2. Попередній розгляд звернення здійснюється з метою визначення його:

- належності до звернення громадян;
- форми;
- ознаки та виду;
- суб'єкта та типу;
- категорії та соціального стану авторів.

3. Звернення може бути усним чи письмовим. Інші вимоги регламентуються чинним законодавством України про звернення громадян.

4. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуальне), так і група осіб (колективне). Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним.

5. Звернення можуть надходити до ХМВА в письмовому вигляді: особисто від заявника, за допомогою пошти та засобів електронного зв'язку.

У зверненні, яке надійшло електронною поштою, має зазначатися електронна поштова адреса, на яку може надсилатися відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку із заявником. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні через електронну пошту бажане, але не вимагається. У разі відсутності електронної поштової адреси у зверненні, відповідь надсилається на ту електронну поштову адресу, з якої воно надіслане.

Звернення приймається на електронну поштову адресу ХМВА. Датою його подання є дата надходження на електронну поштову адресу, в робочий день та час.

6. У зверненні мають зазначатися прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, мають викладатися суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги та має зазначатися дата його подання.

Для письмового звернення є обов'язковим підпис його автора.

У разі недотримання зазначених вимог, звернення не пізніше як через десять днів від дня його надходження повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями за умови наявності поштової чи електронної адреси або відомостей про інші засоби зв'язку з ним.

7. Не підлягають розгляду та вирішенню:

- повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішене по суті, про що повідомляють особі, яка подала звернення;

- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими не можна встановити авторство (анонімні звернення);

- скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, окрім випадків порушення строків з поважних причин.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає начальник ХМВА або особа, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється заявнику.

8. Реєстрація звернень громадян, встановлення строків виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) та попереднє опрацювання здійснюються в день надходження звернення (робочий день та час).

9. Конверти (вирізки з них) зберігаються і додаються до документів у разі, якщо лише за конвертом можна встановити адресу відправника, дату відправлення та отримання документа або якщо у конверті (пакеті) відсутні окремі документи.

10. Реєстрація звернень громадян у ХМВА здійснюється в електронному вигляді окремо в Журналі реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

- перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку «Кз»;

- друга частина – порядковий реєстраційний номер.

Реєстраційний індекс звернень громадян, що надійшли на особистому та виїзному прийомі громадян, має наступні обов'язкові частини:

- перша частина формується залежно від виду прийому (для виїзних – «Вз», для особистих – «Ос»);

- друга частина формується з початкової літери прізвища заявника, якщо звернення колективне – «Кз»;

- третя частина – порядковий реєстраційний номер.

У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним, перша частина реєстраційного індексу має містити позначку «Ан», друга частина – порядковий реєстраційний номер.

У разі надходження повторних звернень тієї самої особи (групи осіб), їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі Журналу реєстрацій – реєстраційний номер першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч та у реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

На вимогу громадянина, який подав звернення до ХМВА, на першому аркуші копії звернення проставляється реєстраційний штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення.

Другий примірник звернення повертається громадянинуві.

11. Графіки виїзного та особистого прийомів громадян затверджуються наказом начальника ХМВА. Письмові та усні звернення, подані під час виїзного / особистого прийому, підлягають реєстрації у відповідних Журналах (за формами згідно з додатками 2 та 3).

12. У разі надходження письмового звернення за допомогою мережі «Інтернет», засобів електронного зв'язку (електронне звернення), таке звернення перед реєстрацією роздруковується на папері.

13. За результатами попереднього опрацювання звернень громадян, готуються проекти резолюцій до них, які відправляються на розгляд начальнику ХМВА або особі, яка його заміщує, для накладення резолюції на виконання.

ІІІ. Розгляд звернень громадян

1. Після накладення резолюції начальником ХМВА або особою, яка його заміщує, документ передається безпосередньому виконавцю відповідно до резолюції. Керівники структурних підрозділів ХМВА призначають виконавців відповідно до їхньої компетенції.

2. Звернення опрацьовується відповідно до резолюції та у визначені Законом терміни.

3. Після опрацювання питання проєкт відповіді підписується керівництвом ХМВА.

4. Письмові відповіді на звернення громадян складаються виконавцями у двох примірниках та реєструються в електронному журналі. Відправка відповідей заявникам здійснюється за допомогою засобів електронного та поштового зв'язку або вони передаються заявнику під особистий підпис (із зазначенням прізвища, імені, по батькові та дати) на другому примірнику відповіді.

5. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито заходів для їх вирішення і надані вичерпні роз'яснення.

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

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

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

7. Оригінали вхідних звернень та примірники відповіді до них зберігаються у Відділі.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються в календарних днях, починаючи від дня надходження, у терміни, визначені законодавством України про звернення громадян.

2. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, начальник ХМВА або його заступник, згідно з розподілом обов'язків, який координує діяльність визначеного виконавця, встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Водночас загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3. У разі, коли за результатами розгляду звернень даються письмові або усні відповіді, про це робиться відповідний запис в електронному Журналі реєстрації та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки).

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі у ХМВА перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Загальний контроль за опрацюванням звернень у структурних підрозділах ХМВА здійснює Відділ.

3. Безпосередній контроль за опрацюванням звернень у структурних підрозділах ХМВА здійснюють їхні керівники.

VI. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті виконавцями у Відділ для формування номенклатурної справи.

2. Розглянуті звернення розміщуються у справі в хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу.

3. Під час формування справи перевіряється правильність спрямування документів до неї та їхня комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

4. Строк зберігання документів за зверненнями громадян встановлюється відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування,

інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 12.04.2012 № 578/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 17.04.2012 за № 571/20884.

Після закінчення визначених строків зберігання документи з пропозиціями, заявами і скаргами знищуються за актом у встановленому законодавством порядку.

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян, що надійшли на особистому прийомі

Вхідний номер документа та дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові автора листа	Адреса проживання, контактний телефон та електронна адреса автора листа	Соціальний стан	Стислий виклад звернення	З якого питання	Резолюція та термін виконання	Дата виконання	Результат розгляду	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

