**УКРАЇНА**

ТЕРНОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**РІШЕННЯ**

**21** **вересня** **2011** **1537**

Про затвердження Інструкції з

діловодства у Тернопільській міській

раді та її виконавчих органах

Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2019р. № 1150

Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327

В п.2.4.3 розділу 2 внесено зміни відповідно до рішення ВК від 20.02.2019р. №186

Розділ 13 додатку доповнено пунктом 13.3 відповідно до рішення виконавчого

комітету від 31.01.2018р. №81

В п.11.9. розділу 11 внесено зміни відповідно до рішення виконавчого комітету від

01.03.2017р. №146

П. 8.2.3., П.8.2.5. додатку викладено в новій редакції, п.8.2.7 додатку доповнено та в

п.8 внесено зміни відповідно до рішення МВК від 16.11.2016р. №956

Розділ 12 доповнено пунктами 6, 7 відповідно до рішення ВК від 28.10.2015р. №1016

П.7.10 розділу 7 додатку викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від

01.07.2015р. №537

Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 12.02.2014р. №112.

В п 1.5, 6.20, 1.6, 4.14.4, 4.14.9, 4.14.3 додатку внесено зміни відповідно до рішення

ВК від 11.12.2013р. №1283.Назву розділу 8 та розділ 8 викладено в новій редакції, в

п.12.5.2 внесено зміни відповідно до рішення ВК від 18.09.2013р. №1006.

П.п.3.3.9, 12.5.2.,12.4.6.викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від

07.08.2013р. №854

Внесено зміни в додаток відповідно до рішення МВК від 27.03.2013р. №308

Внесено зміни в додаток рішення (п.3.3.2.5. викладено в новій редакції) відповідно до

рішення МВК від 20.02.2012р. №198

Внесено зміни в додаток до рішення (доповнено розділом 12, розділ 12 вважається

розділом 13) на підставі рішення ВК від 16.01.2013р. №53.

Внесено зміни в додаток до рішення (доповнено розділом 11, розділ 11 вважається

розділом 12) на підставі рішення ВК від 14.03.2012р. №416.

П.3.1.6. додатку до рішення викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від

30.11.2011р. №2030.

Доповнено пункт 4.2. та підпункт 3.3.9 додатку до рішення відповідно до рішення ВК

від 23.11.2011р. №1977

На виконання рішення виконавчого комітету від 30.03.2011р. №485 «Про

затвердження Політики якості та цілей виконавчих органів Тернопільської міської

ради», керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та з

метою забезпечення єдиного порядку реєстрації, проходження, виконання та контролю

документів, виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Інструкцію з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих

органах, згідно з додатком (додається).

2. Керівникам виконавчих органів міської ради:

2.1. Забезпечити дотримання Інструкції з діловодства у підпорядкованих їм виконавчих

органах.

2.2. Організувати вивчення і застосування Інструкції з діловодства працівниками

очолюваних ними виконавчих органів.

3. Відділу кадрового забезпечення:

3.1. Організувати проведення навчальних семінарів щодо застосування Інструкції з

діловодства для працівників виконавчих органів.

3.2. При прийнятті на роботу забезпечити ознайомлення нових працівників

Тернопільської міської ради з Інструкцією з діловодства.

4. Заступнику міського голови-керуючому справами О.І.Степанюку внести на розгляд

виконавчого комітету нову редакцію Регламенту виконавчого комітету з врахуванням

даного рішення.

5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови-

керуючого справами виконавчого комітету Степанюка О.І.

**Міський голова** **С.В.Надал**

Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2019р. № 1150

Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327

В п.2.4.3 розділу 2внесено зміни відповідно до рішення ВК від 20.02.2019р. №186

Розділ 13 доповнено пунктом 13.3 відповідно до рішення виконавчого комітету від 31.01.2018р. №81

В п.11.9. розділу 11 внесено зміни відповідно до рішення виконавчого комітету від 01.03.2017р. №146

П. 8.2.3., П.8.2.5. додатку викладено в новій редакції, п.8.2.7 додатку доповнено та в п.8 внесено зміни відповідно до рішення МВК від 16.11.2016р. №956

Розділ 12 доповнено пунктами 6, 7 відповідно до рішення ВК від 28.10.2015р. №1016

П.7.10 розділу 7 викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 01.07.2015р. №537

Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 12.02.2014р. №112.

В п 1.5, 6.20, 1.6, 4.14.4, 4.14.9, 4.14.3 додатку внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283.

Назву розділу 8 та розділ 8 викладено в новій редакції, в п.12.5.2 внесено зміни відповідно до рішення ВК від 18.09.2013р. №1006.

П.п.3.3.9, 12.5.2.,12.4.6.викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 07.08.2013р. №854

Внесено зміни (назву розділу 8 викладено в новій редакції та доповнено розділ пунктами 8.12-8.36) відповідно до рішення МВК від 27.03.2013р. №308.

Внесено зміни в додаток рішення (п.3.3.2.5. викладено в новій редакції) відповідно до рішення МВК від 20.02.2012р. №198

Доповнено розділом 12, розділ 12 вважається розділом 13 на підставі рішення ВК від 16.01.2013р. №53.

Доповнено розділом 11, розділ 11 вважається розділом 12 на підставі рішення ВК від 14.03.2012р. №416.

П.3.1.6. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 30.11.2011р. №2030.

Доповнено пункт 4.2. та підпункт 3.3.9 відповідно до рішення ВК від 23.11.2011р. № 1977.

Додаток

до рішення виконавчого комітету

від 21 вересня 2011р. №1537

**ІНСТРУКЦІЯ  
з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Інструкція з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах (надалі – Інструкція) встановлює загальні правила документування управлінської діяльності Тернопільської міської ради, її виконавчих органів та регламентує порядок внутрішніх процедур і роботи з документами з моменту їх створення або надходження до відправлення чи передачі в архівний відділ.  
1.2. Інструкція визначає:

1.2.1. Порядок ведення загального діловодства та службову документацію. Комп’ютерні (автоматизовані) технології обробки документальної інформації повинні відповідати вимогам державних стандартів та цієї Інструкції. Порядок ведення діловодства, що містить інформацію з обмеженим доступом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

1.2.2. Порядок внутрішніх процедур у Тернопільській міській раді та її виконавчих органів.

1.3. Викладені в Інструкції правила і рекомендації щодо порядку здійснення діловодних процесів у міській раді, її виконавчих органах розроблені відповідно до спеціального законодавства України, що встановлюють порядок організації і діяльності органів місцевого самоврядування, нормативно-правових актів Президента України, Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади з питань здійснення контролю за виконанням документів, удосконалення організаційних структур, а також державних стандартів на організаційно-розпорядчу документацію.

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

В п.1.5. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283

1.5. Відповідальність за організацію діловодства та внутрішньої роботи несе міський голова. Ведення діловодства, відповідно до вимог державних стандартів тацієї Інструкції, покладається на заступників міського голови справами, керівників виконавчих органів міської ради.  
У виконавчих органах, у яких за штатним розписом не передбачено посади працівника з діловодства, ця робота покладається на спеціально виділену для цього особу.

Загальне керівництво внутрішньою роботою здійснюють керівники виконавчих органів.

В п.1.6. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283

1.6. Загальне керівництво роботою діловодних служб здійснює заступник міського голови, який здійснює координацію діяльності управління організаційно-виконавчої роботи.

1.7. Перед звільненням, а також у разі відпустки, відрядження чи тривалої відсутності з інших причин, працівник усі неоформлені службові документи передає особі, що буде виконувати його обов’язки.

1.8. Міська рада, її виконавчі органи здійснюють діловодство, ведуть документацію і листування державною мовою.

**2. ДОКУМЕНТУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

2.1. Документування управлінської діяльності полягає у фіксації за встановленими правилами на паперових або електронних носіях управлінських дій.  
Підставою для створення документів є необхідність засвідчення наявності і змісту управлінських дій, передавання, зберігання та використання інформації протягом певного часу або постійно.

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

2.3. Управлінська діяльність міської ради та її виконавчих органів здійснюється через видання нормативних актів та інших розпорядчих документів.  
Видання нормативних актів визначається Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні“, Регламентом Тернопільської міської ради, Регламентом виконавчого комітету Тернопільської міської ради, положеннями про виконавчі органи міської ради.

З питань, що становлять взаємний інтерес і належать до компетенції різних виконавчих органів, можуть прийматися спільні нормативні акти.  
2.4. Підставами для прийняття нормативних актів та інших розпорядчих документів у міській раді та її виконавчих органах є:

2.4.1 Конституція України і закони України, постанови Верховної Ради України, акти Президента України та Кабінету Міністрів України, нормативні документи інших державних органів стосовно виконання функцій, делегованих державою.  
2.4.2. Провадження виконавчої і розпорядчої діяльності з метою виконання міською радою та її виконавчими органами покладених на них завдань і функцій.

В п.2.4.3. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 20.02.2019р. №186

2.4.3. Потреба у правовому регулюванні діяльності юридичних та фізичних осіб на території Тернопільської міської територіальної громади.

2.5. Нормативні акти, розпорядчі документи міської ради і ті, що надходять до міської ради від державних органів, доводяться до виконавчих органів ради, комунальних підприємств, установ та організацій, інших зацікавлених сторін.

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

2.7. Хід обговорення питань і рішення, що приймаються у колегіальних органах, на зборах, засіданнях, нарадах, фіксуються у протоколах. Протоколи оформляються на підставі записів чи стенограм, зроблених у ході засідань.  
2.8. Рішення колегіальних органів доводяться до виконавчих органів через надсилання їм рішень міської ради, рішень виконавчого комітету, рішень комісій, розпоряджень та доручень міського голови, протокольних доручень виконавчого комітету та нарад при міському голові.

Виконавчі органи доводять зазначені документи до юридичних та фізичних осіб, яких ці документи стосуються, та забезпечують контроль за виконанням цих документів.

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

Виконавчі органи міської ради ведуть облік наказів та протоколів нарад, виданих у межах своїх повноважень.

*Доповнено абзацом відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327*

Копії розпоряджень та доручень міського голови, протокольних доручень виконавчого комітету та нарад при міському голові розсилаються виконавчим органам виключно в електронному вигляді на їх електронні скриньки, іншим виконавцям - в паперовому вигляді.

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

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

**3. ПРИЙМАННЯ, РОЗГЛЯД І РЕЄСТРАЦІЯ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ**

**3.1. Приймання документів**

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

3.1.1. Документи, що надходять до міської ради на ім’я міського голови, секретаря ради, заступників міського голови приймаються у відділі звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи.

**Абзац викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 12.02.2014р. №112**

Заяви з відповідним пакетом документів для отримання адміністративної/ неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру приймаються адміністраторами/ державними адміністраторами відділу «Єдиний дозвільний центр» у ЦНАП.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

Звернення на ім’я депутатів міської ради реєструються відділом звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи в окремому журналі та передаються працівнику першої приймальні для вручення депутатам з відповідним оформленням в журналі.

Інформаційні запити реєструються відділом звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи в окремому журналі.

Звернення на ім’я постійних комісій міської ради реєструються та вручається головам постійних комісій організаційним відділом ради управління організаційно-виконавчої роботи з відповідним оформленням в журналі.

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

3.1.3. Працівникам виконавчих органів міської ради забороняється приймати до розгляду документи, які не зареєстровані.

3.1.4. Всі конверти, які надійшли до міської ради розкриваються, за винятком тих, що надходять для тендерного комітету або конкурсної комісії.Конверти зберігаються і додаються до документів.

3.1.5. Документи, у яких порушені питання, що не входять до повноважень міської ради, пересилаються виконавцем за належністю у 5-ти денний термін.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327.*

*Абзац доповнено відповідно до рішення ВК від 12.02.2014р. №112.*

*П.3.1.6. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 30.11.2011р. №2030.*

3.1.6. Заяви щодо надання адміністративних послуг подаються з відповідним пакетом документів, передбачених у інформаційних картках. У випадку подання заявником неповного пакету документів, звернення для реєстрації не приймаються. Орган, який надає адміністративну послугу, у випадку виявлення помилок, недостовірностей, неточностей або у інших випадках, передбачених чинним законодавством, відмовляє у прийнятті рішення щодо надання адміністративної послуги. Звернення (заяви, клопотання) щодо надання неадміністративних послуг, адресовані на ім’я міського голови та заступників міського голови, приймаються у відділі звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи.

Заяви з відповідним пакетом документів щодо надання адміністративної / неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру, які надаються через ЦНАП, подаються в порядку, передбаченому Регламентом роботи Центру надання адміністративних послуг у місті Тернополі

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327.*

**3.2. Попередній розгляд документів**

3.2.1. Всі документи, що надійшли до міської ради та її виконавчих органів, з метою визначення його адресата ( виконавця, посадової особи, уповноваженої розглядати документ) підлягають попередньому розгляду.

Попередній розгляд документів здійснюють працівники відділу звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи.

3.2.2. Попередній розгляд документів повинен здійснюватись у день їх одержання або у перший робочий день у разі надходження їх у неробочий час. Доручення державних органів, телеграми, телефонограми розглядаються негайно. Порядок попереднього розгляду інформаційних запитів визначається окремим документом.

3.2.3. Під час попереднього розгляду документи направляються у виконавчі органи ради з врахуванням розпорядження міського голови щодо розподілу обов’язків, відповідно до положень про виконавчі органи міської ради, посадових інструкцій, номенклатур справ.

3.2.4. Міському голові передаються закони України, документи Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, а також документи інших вищих органів державної влади, правоохоронних та контролюючих органів за підписом їх керівників, депутатів різних рівнів.

Документи вищих органів державної влади, правоохоронних та контролюючих органів за підписом інших посадових осіб передаються секретарю ради, заступникам міського голови відповідно до розподілу обов’язків.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327.*

3.2.5. Тиражування достатньої для направлення кількості копій здійснює відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи.

3.2.6. Документи, що надійшли до Тернопільської міської ради, передаються безпосередньо у виконавчі органи відповідно до їх профілю з врахуванням п.3.2.4.

3.2.7. Отримання та доставка документів до вищого керівництва та керівників виконавчих органів визначаються розпорядженням міського голови щодо документообігу.  
3.2.8. Документи, які адресовані безпосередньо виконавчим органам, скеровуються у відповідні виконавчі органи.

**3.3. Реєстрація документів**

3.3.1. Реєстрація документа – це фіксування факту створення або надходження документа через проставлення на ньому штампа з реєстраційним номером, реєстрації у електронній базі.

Реєстрація документів проводиться з метою забезпечення їх обліку, контролю за виконанням та оперативним використанням наявної у документах інформації.  
3.3.2. У міській раді та її виконавчих органах реєстрація документів, у тому числі в електронному вигляді, здійснюється децентралізовано. Регламентом міської ради визначено порядок створення, прийняття, обліку, контролю рішень міської ради, Регламентом виконавчого комітету визначено порядок створення, прийняття, обліку, контролю рішень виконавчого комітету міської ради.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

3.3.2.1. У відділі звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи реєструються вхідні документи вищестоящих та контролюючих органів, звернення фізичних та юридичних осіб, документи від органів державної влади, громадян, підприємств, організацій, установ, депутатів різних рівнів, інформаційні запити тощо, вихідні документи, підписані на бланках міської ради, її виконавчого комітету.

3.3.2.2. В організаційному відділі виконавчого комітету реєструються розпорядження міського голови, доручення міського голови.

Пункт 3.3.2.3. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 12.02.1014р. №112

3.3.2.3. Заяви з відповідним пакетом документів для отримання адміністративної/ неадміністративної послуги, документів дозвільного характеру, які надаються через ЦНАП реєструються в порядку, передбаченому Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та іншими нормативно – правовими актами.

3.3.2.4. У виконавчих органах міської ради реєструються документи, що створюються у них; що надходять до них; відповіді на вхідні документи, які надходять до виконавчих органів.

**п.3.3.2.5. викладено в новій редакції відповідно до рішення МВК від 20.02.2012р. №198**

3.3.2.5. У відділі кадрового забезпечення реєструються розпорядження міського голови з кадрових питань, звернення і клопотання юридичних та фізичних осіб з питань нагороджень та відзначень.

3.3.2.6. Судові повістки, ухвали, рішення та постанови суду, позовні заяви, апеляційні та касаційні скарги, відзиви та заперечення на судові позови, повідомлення про час і місце слухань справу, інші судові документи реєструються в управлінні правового забезпечення.

3.3.2.7. Не підлягають реєстрації листи, що надійшли в копії до відома; телеграми й листи про дозвіл на відрядження й відпустки; повідомлення прозасідання; наради, збори й порядок денний; графіки, наряди, заявки, рознарядки; зведення та інформація, надіслані до відома; навчальні плани, програми (копії); рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій тощо; прейскуранти (копії); привітання і запрошення; друковані видання (книги, журнали, бюлетені); місячні, квартальні, піврічні звіти; форми статистичної звітності,

3.3.3. Документи реєструються у міській раді та її виконавчих органах:

3.3.3.1. Вхідні – у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов після 16.00 та у неробочий час.

3.3.3.2. Створені:

1) колегіальних органів – датою прийняття документа;

2) розпорядження міського голови, доручення міського голови, накази керівників виконавчих органів – у день підписання.

3.3.4. Реєстрація вхідних, вихідних і створених міською радою та її виконавчими органами документів здійснюється з використанням системи електронного документообігу.

3.3.5. Заповнення реєстраційно-контрольної картки в електронному варіанті здійснюється через пряме введення з документа встановленого обов’язкового складу реквізитів: назва виду документа; автор (кореспондент); дата документа; номер /код/ документа; заголовок документа або його короткий зміст; резолюція (виконавець, зміст доручення, автор, дата); відповідальний виконавець; термін виконання; відмітка про виконання (короткий запис вирішення питання, дата фактичного виконання та номер /код/ документа-відповіді).

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

3.3.6. Автоматизовані реєстраційні бази даних забезпечують доступ працівників до інформації про всі зареєстровані документи і місце їх знаходження за допомогою виведення інформації на монітор, а при потребі – її друку.Пошук інформації проводиться децентралізовано на автоматизованих місцях обробки інформації. Працівники відділу звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи мають можливість одержувати інформацію за всіма реквізитами реєстрації і точну адресу місця знаходження документа на даний час.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327.*

*Пункт 3.3.7. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 12.02.2014р. № 112.*

3.3.7. Реєстрація вхідних документів, заадресованих на ім’я міського голови, секретаря ради та заступників міського голови, здійснюється у базі даних «Вхідна документація» працівниками відділу звернень та контролю документообігу управлінняорганізаційно-виконавчої роботи.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327.*

3.3.8.**Реєстрація внутрішніх документів,**  вихідних ініціативних документів за підписом міського голови, секретаря ради, заступників міського голови здійснюється працівниками відділу звернень та контролю документообігу управлінняорганізаційно-виконавчої роботи.

П.п.3.3.9.викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 07.08.2013р. №854

3.3.9. Проміжні відповіді на звернення фізичних та юридичних осіб надаються за підписом начальників виконавчих органів.

Проміжну відповідь виконавець роздруковує на бланку виконавчого органу, реєструє у своєму виконавчому органі, проставляє вихідний номер, підписує у керівника виконавчого органу та надсилає адресату. У випадку, коли звернення надходить через ЦНАП, копію проміжної відповіді необхідно надавати в ЦНАП для здійснення контролю за термінами надання послуги.

У випадку надання проміжної відповіді, у зазначеному вище порядку, кінцева (остаточна) відповідь надається в терміни, визначені Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», «Про доступ до публічної інформації» та іншими нормативно-правовими актами, з врахуванням дати чергового засідання колегіального органу.

Кінцеві (остаточні) відповіді на звернення фізичних та юридичних осіб надаються за підписом заступників міського голови та секретаря ради, крім випадків, коли суб’єктом надання послуги є виконавчий орган міської ради, який уповноважений надавати послуги самостійно.

Відповіді на звернення вищестоящих та контролюючих органів, депутатів всіх рівнів, скарги надаються за підписом міського голови.

Доповнено абзацом відповідно до рішення ВК від 23.11.2011р. № 1977.

Враховуючи те, що відповіді на депутатські звернення відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» надаються в 10-денний термін, вони можуть надаватися за підписом секретаря ради та профільних заступників міського голови.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327.*

3.3.10. У разі повторного надходження звернення під тим самим номером у вигляді факсу, електронної копії або у письмовому вигляді попередня відповідьможе надсилатись працівником відділу звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи, з обов’язковим зазначенням вхідного номеру звернення та вихідного номеру відповіді на копії.

Доповнено абзацом відповідно до рішення ВК від 23.11.2011р. № 1977.

Якщо звернення стосується надання адміністративної/ неадміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, суб’єктом надання адміністративної/ неадміністративної послуги:

- у випадку відмови у наданні адміністративної/ неадміністративної послуги - у ЦНАП повертається пакет документів з вмотивованою відмовою заявнику у наданні адміністративної/ неадміністративної послуги;

- у випадку надання адміністративної/ неадміністративної послуги – управлінням організаційно-виконавчої роботи у ЦНАП передається результат надання адміністративної / неадміністративної послуги. Заява та пакет документів долучаються до розпорядчого документу.

**4. СКЛАДАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ СЛУЖБОВИХ ДОКУМЕНТІВ**

**4.1. Оформлення документів**

4.1.1. Для складання службових документів повинен використовуватися папір форматів А3 (210 мм х 420 мм), А4 (210 мм х 297 мм) та А5 (148 мм х 210 мм).Складання документів на папері довільного формату не дозволяється.

4.1.2. Усі службові документи повинні оформлятися на бланках. Бланки міської ради, виконавчого комітету, виконавчих органів виготовляються згідно з вимогами Державного стандарту.

4.1.3. Документи повинні мати такі поля:

ліве – 30 мм (для нормативних актів та інших документів постійного зберігання – 35 мм);

верхнє – 20 мм;

нижнє – 20 мм;

праве – 10 мм.

Деякі внутрішні документи (заяви працівників, окремі службові довідки тощо) та документи, створювані від імені кількох організацій, не оформляються на бланках.  
Службові документи та листи рекомендується друкувати з використанням шрифту Times New Roman, розміру 12 або 14.

4.1.4. Оформлюючи документи, треба дотримуватися таких відступів від межі лівого берега документа:

- 12,5 мм - для початку абзаців у тексті;

- 92 мм - для реквізиту "Адресат";

- 104 мм - для реквізитів "Гриф затвердження" та "Гриф обмеження доступу до документа";

- 125 мм - для розшифрування підпису в реквізиті "Підпис";

- не роблять відступ від межі лівого берега для реквізитів "Дата документа", "Заголовок до тексту документа", "Текст" (без абзаців), "Відмітка про наявність додатків", "Прізвище виконавця і номер його телефону", "Відмітка про виконання документа і направлення його до справи", назви посади у реквізитах "Підпис" та "Гриф погодження", засвідчувального напису "Згідно з оригіналом", а також слів СЛУХАЛИ, ВИСТУПИЛИ, ВИРІШИЛИ, УХВАЛИЛИ, НАКАЗУЮ, ПРОПОНУЮ.

Оформлюючи документи на двох і більше сторінках, друга та подальші сторінки мають бути пронумеровані.

4.1.5. Службовий документ, що складається у міській раді, її виконавчих органах повинен мати обов’язкові реквізити: найменування установи – автора документа, назву виду документа (не зазначається на листах), дату, реєстраційний номер, заголовок (для рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови), текст, підпис, візи*.*

4.1.6. В нижньому лівому куті останнього аркуша документа зазначають прізвище, ім'я та по батькові виконавця документа і номер його службового телефону.

*Приклад*

Іваненко Петро Михайлович 556 07 24

4.1.7. Найменування виконавчого органу повинно відповідати найменуванню, зазначеному у положенні про нього. Скорочене найменування вживається тільки у разі, коли воно офіційно зафіксоване у положенні про цей орган. На бланку скорочене найменування розміщується відразу після повного.  
**4.2. Складання документів**

4.2.1. З метою прискорення виконання документів та правильного формування справ у діловодстві кожний документ повинен стосуватися одного питання.  
Винятком є складання протоколів, планів, звітів та узагальнюючих документів.  
4.2.2. Текст документа повинен містити аргументовану інформацію, викладену стисло, грамотно, зрозуміло та об’єктивно, без повторень та вживань слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження.

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

4.2.3. Текст документа викладається від 3-ї особи однини.Наприклад: “Виконавчий комітет розглянув ...“.

Якщо документ оформлено від посадової особи, то його текст викладається від 1-ї особи однини: “прошу ...“, “скеровую ...“.

4.2.4. Заголовок до тексту документа повинен бути узгоджений з назвою документа і містити короткий виклад його основного смислового аспекту.

Заголовок відповідає на питання "про що?", "кого?", "чого?". Наприклад, наказ (про що?) про створення установи; посадова інструкція (кого?) головного спеціаліста; протокол (чого?) засідання комісії.

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

Суцільний складний текст документа повинен містити граматично і логічно узгоджену інформацію про управлінські дії та використовується під час складання правил, положень, листів, розпорядчих документів.  
Як правило, тексти документів (окрім розпорядчих документів) складаються з двох частин. У першій зазначається підстава або обгрунтування для складання документа, у другій – висновки, пропозиції, рішення, розпорядження або прохання.

Розпорядчі документи складаються, як правило, з трьох частин: констатуючої (мотивуючої), резолютивної та заключної (покладання контролю).  
В окремих випадках текст документа може містити лише одну резолютивну частину.

Форма анкети використовується у разі викладення цифрової або словесної інформації про один об’єкт за певним обсягом ознак. Анкетні тексти використовуються у нормативних актах, документах з матеріально-технічного постачання і збуту, фінансових документах тощо.

Форма таблиці використовується у разі викладення цифрової або словесної інформації про кілька об’єктів за рядом ознак. Табличні тексти використовуються у планових, звітно-статистичних, фінансових, бухгалтерських, організаційно-розпорядчих та інших документах.  
У таблицях і анкетах, призначених для оброблення персональним комп’ютером, об’єкти, ознаки та їх показники у разі потреби кодуються.  
4.2.6. Відповідальність за зміст документа покладається на керівника виконавчого органу ради, за правильну підготовку та оформлення документу - на виконавця.

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

Доповнено пунктом 4.2.7. відповідно до рішення виконавчого комітету від 23.11.2011р. №1977

4.2.7.У випадку, якщо до документу долучені додатки позначку про наявність додатків роблять ліворуч під текстом з нового рядка.

Якщо документ містить додатки, про які згадувалося в тексті, або ті, що пояснюють його зміст, то відмітку оформляють наступним чином : Додаток: на \_\_ арк.

Якщо документ містить кілька адресатів, то відмітку оформляють наступним чином : Додаток на \_\_ арк. У \_\_ прим.

Якщо документ містить додатки, не зазначені в тексті, то їх слід перелічити із вказівкою на кількість сторінок у кожному з них і кількість примірників.

Якщо ж документ містить велику кількість додатків, то окремо складають їх список, а в документі після тексту зазначають: Додаток: відповідно до списку на \_\_ арк.

**4.3. Листи-відповіді на звернення громадян**

4.3.1. На початку кожного листа, по центру, вказується звертання (рекомендовано вказувати ім’я, по батькові особи). Для прикладу:

“Шановний Іване Івановичу!“,“Шановний пане ректоре!“.

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

Блок 1 – “Що зроблено?“.

Зокрема, повинно бути вказано, що саме зроблено для вирішення питань звернення, які дії здійснено: проведено перевірку, здійснено виїзд, проведено виїзне засідання комісії і т. д.

Блок 2 – “Висновок з обгрунтуванням“.

Інформація про позитивне чи негативне вирішення проблеми. Якщо рішення позитивне, то повинно бути вказано, коли саме і як буде вирішена проблема.  
Якщо рішення негативне, то повинно бути чітко описано, які є інші варіанти вирішення проблеми і які додаткові кроки для вирішення проблеми громадянин може зробити самостійно.

Блок 3 – “Повідомлення про право на оскарження“

“Законодавство надає Вам право оскаржувати відповідь чи дії посадовців у встановленому порядку“.

Блок 4 – “Де можна отримати додаткову інформацію“.

Слід вказати до кого потрібно звернутися для отримання додаткової інформації. *Наприклад*:   
“Додаткову інформацію щодо виконання Вашого звернення від 05.01.2011 № 10/11 Ви можете отримати у головного спеціаліста сектору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ відділу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , прізвище, ім’я, по батькові за тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_“.

*Доповнено підпунктом 4.3.3. відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.3.3. Посадова особа, яка готує кінцеву відповідь, в розділі «Загальна інформація» вкладці «Зміст» зазначає результат розгляду звернення». Всі виконавці після присвоєння вихідного реєстраційного номеру невідкладно направляють документ на зняття з контролю. Контролер при знятті з контролю звернення зазначає результат його розгляду відповідно з визначеними критеріями ЕП.

**4.4. Ініціативні листи керівників виконавчих органів**

4.4.1. У першій частині листа рекомендується висловлювати повагу до адресата.

4.4.2. Друга частина становить основу листа. Викладається підстава написання листа.   
4.4.3. Третя частина містить прохання (подяку).

4.4.4. Четверта частина – своєрідне заключне речення. Наприклад:  
“Сподіваюся на Вашу підтримку; Сподіваюся на Ваше розуміння“ і т.д.

*Підпункт 4.4.5. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.4.5.Проект листа погоджується в системі електронного документообігу. Оригінал листа на бланку після погодження в системі електронного документообігу відділом звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи передається на підпис.

*Підпункт 4.4.6. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.4.6. У листах за підписом міського голови замість інформації про виконавця може вказуватися контактна особа в останньому реченні листа або у кінці сторінки, інформація про виконавця розміщується на зворотному боці.

*Доповнено підпунктом 4.4.7. відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.4.7. Ініціативні листи керівників виконавчих органів оформляються виключно через систему електронного документообігу.

**4.5. Службові записки**

4.5.1. З метою інформування міського голови, секретаря ради,заступників міського голови складаються службові записки. Вони повинні містити суть проблеми та пропозиції для вирішення з конкретними термінами.   
**4.6. Датування документів**

4.6.1. Усі документи підлягають датуванню. Датою документа є дата його підписання; для документа, що приймається колегіальним органом – дата його прийняття; для документа, що затверджується – дата затвердження. Дату документа ставлять нижче назви документа поряд із реєстраційним номером на спеціально відведеному місці на бланку.

4.6.2. Дати підписання і затвердження документа, а також ті, що є у тексті, повинні оформлятися цифровим способом. Елементи дати наводяться арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: число, місяць, рік. Наприклад: 12 серпня 2010 року слід писати: 12.08.2010.

Якщо порядковий номер місяця або числа складається з однієї цифри, то перед нею проставляється 0. Наприклад: 3 серпня 2010 року слід писати: 03.08.2010. У фінансових документах застосовується словесно-цифровий спосіб оформлення дат: 10 серпня 2010 року.

4.6.3. Дата на документі проставляється особою, яка його реєструє.  
4.6.4. Підписанню підлягають усі службові відмітки на документах, пов’язані з їх проходженням та виконанням (резолюції, погодження, візи, відмітки про виконання документа і направлення його до справи). Як правило, до підпису додається дата підписання.

4.6.5. Якщо документ складено не на бланку, його дата проставляється нижче від підпису ліворуч. Дата затвердження документа зазначається у відповідній графі.

**4.7. Засвідчення документів**

4.7. 1. Засвідчення документів здійснюється через їх підписання, затвердження, проставлення печатки.

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

4.7. 3. Підпис складається з назви посади особи, яка підписує документ (повної, якщо документ надруковано не на бланку, скороченої - на документі, надрукованому на бланку), особистого підпису, ініціалу(-ів) і прізвища.

*Підпункт 4.7.4. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.7.4. На підпис листи передаються на відповідних бланках.

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

*Наприклад*:

Начальник управління (підпис) (ініціали, прізвище)

Головний бухгалтер (підпис) (ініціали, прізвище)

Якщо документ підписують кілька осіб однакових посад, то їхні підписи розташовують на одному рівні.

*Наприклад*:

Начальник управління організаційно-виконавчої роботи

Підпис Ініціали, прізвище

Начальник відділу земельних ресурсів

Підпис Ініціали, прізвище

4.7. 6. Документи колегіальних органів підписують голова колегіального органу і секретар.

*Приклад*

Голова комісії Підпис Ініціал(и), прізвище

Секретар комісії Підпис Ініціал(и), прізвище

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

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

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

4.7. 8. Особливим способом засвідчення документа після його підписання є затвердження. Документ затверджується відповідними органами або посадовими особами, до компетенції яких належить вирішення питань, викладених у цих документах.

4.7.9. Затвердження документа здійснюється за допомогою грифа затвердження або виданням нормативного акта або іншого розпорядчого документа. Положення, інструкції, правила тощо повинні затверджуватися відповідним розпорядчим документом міської ради або її виконавчих органів.  
4.7.10. Якщо документ затверджується конкретною посадовою особою, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖУЮ (без лапок), назви посади, підпису, ініціалів і прізвища особи, яка затвердила документ, дати затвердження.

*Приклад*

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник управління освіти і науки

Підпис Ініціали, прізвище

07.03.2001

У разі затвердження документа кількома посадовими особами їхні грифи затвердження розташовують на одному рівні.

4.7.11. Якщо документ затверджено постановою, рішенням, наказом, протоколом, то гриф затвердження складається зі слова ЗАТВЕРДЖЕНО (без лапок), назви, дати і номера затверджувального документа у називному відмінку.

*Приклад*

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Держкомархіву

України

16.05.2001 N 40

4.7.12. Гриф затвердження розміщується у правому верхньому кутку першого аркуша документа.

4.7.13. Гербова печатка ставиться на рішеннях, розпорядженнях, положеннях, договорах, посвідченнях, довіреностях, звітних та фінансових документах.

Гербовою печаткою засвідчується підпис міського голови, секретаря ради, заступників міського голови.

Затвердження інших документів здійснюється міською радою та її виконавчими органами на підставі чинних нормативно-правових актів.

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

4.7.15. Печаткою управління організаційно-виконавчої роботи стверджуються підписи інших посадових осіб міської ради, підтверджуються копії рішень міської ради та виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, доручень міського голови, протоколів та витягів з протоколів, протокольних доручень. У випадках, визначених чинним законодавством, окрім печатки проставляється штамп начальника управління організаційно-виконавчої роботи “Копія вірна Оригінал знаходиться в матеріалах Тернопільської міської ради“ і його підпис, затверджений печаткою.

*Доповнено підпунктом 4.7.16. відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.7.16. «При необхідності друку копії документу, оригінал якого направлений адресату, з системи електронного документообігу, на копії ставиться дата та реєстраційний номер, які зазначені в оригіналі, та печатка відділу звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи, яка стверджуються підпис посадових осіб міської ради, і штамп «ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТ».

**4.8. Погодження та візування документів.**

4.8.1. Якщо документ погоджується конкретною посадовою особою, то гриф погодження розміщують нижче реквізиту "Підпис". Він складається зі слова ПОГОДЖЕНО (без лапок), назви посади особи, яка погоджує документ (разом з назвою організації), особистого підпису, ініціалів і прізвища, дати погодження.

*Приклад*

ПОГОДЖЕНО

Заступник міського голови

Підпис Ініціали, прізвище

05.02.2001

Якщо документ погоджують листом, протоколом, актом тощо, то гриф погодження оформлюють так:

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання Правління

Національного банку України

23.01.2001 N 2

*Пункт 4.8.2. втратив чинність відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

**4.9. Адресування документів**

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

Обласна державна адміністрація

Політико-правове управління

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

Обласна державна адміністрація

Політико-правове управління

Головному спеціалісту

(ініціали, прізвище)

У разі адресування документа керівнику установи або його заступнику найменування установи входить до складу найменування посади адресата. *Наприклад*:  
Начальнику політико-правового

управління обласної державної

адміністрації  
(ініціали, прізвище)

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

Якщо документ адресується багатьом однорідним виконавчим органам чи організаціям, адресата можна зазначити узагальнено. *Наприклад*:  
Головам районних адміністрацій

Тернопільської області

Документ не повинен мати більше чотирьох окремих адресатів. Слово “копія“ перед зазначенням другого, третього, четвертого адресатів не ставиться. У разі надсилання документа більш як чотирьом адресатам складається список на розсилку і на кожному документі зазначається тільки один адресат.  
4.9.2. До реквізиту “Адресат“ може входити адреса. Порядок і форма запису відомостей про адресу установи повинні відповідати правилам користування поштовим зв’язком.

Повна адреса зазначається у разі надсилання документа разовим кореспондентам. *Наприклад*:

Редакція журналу

“Архіви України“

вул. Солом’янська, 24,

МСП, Київ-047, 03047

У разі надсилання документа громадянину спочатку зазначається прізвище та ініціали одержувача, а потім вулиця, номер будинку, квартири, населений пункт, район і область, країна призначення (для міжнародних відправлень). *Наприклад*:  
І.С. Смолинець

вул. Б. Антонича, 25 кв. 2,

м. Козова, 79057

**4.10. Резолюція**

4.10.1. Резолюція – це напис, зроблений керівником, що містить вказівки щодо виконання документа. Резолюцію треба ставити безпосередньо на документі, нижче реквізиту "Адресат", паралельно до основного тексту або на вільній площі лицьового боку першого аркуша, але не на березі документа, призначеного для підшивання.

Якщо на документі немає вільного місця для резолюції, дозволено оформляти її на окремих аркушах або спеціальних бланках.

4.10.2. Резолюція складається з таких елементів: прізвище виконавця (виконавців), зміст доручення, термін виконання, особистий підпис керівника, дата.

4.10.3. У разі, коли доручення дано кільком посадовим особам, відповідальною за виконання є особа, зазначена у дорученні першою, якщо у документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй передається документ та надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. Наявність візи першого виконавця на переданому на підпис керівнику документу свідчить про погодження тексту документу з іншими виконавцями.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327.*

4.10.4. Документи з резолюцією, призначені кільком виконавцям, тиражуються відділом звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи та передаються виконавцям з заповненням діловодами виконавчих органів відповідних реєстрів.

4.10.5. Якщо у тексті резолюції керівника є слова “доповісти“, “інформувати“, “надати пропозиції“ для зняття з контролю документа, якого стосувалася резолюція, необхідно подати і документальне підтвердження виконання резолюції керівника.

4.10.6. Виконавцями листів можуть бути посадові особи міської ради, комунальних підприємств, установ та організацій, депутати міської ради.

**4.11. Відмітки про проходження та виконання документів**

4.11.1. Під час проходження документа у міській раді та її виконавчих органах обов’язково робляться такі помітки:

4.11.2. Про надходження (реєстрацію) документа – на нижньому правому полі першого аркуша документа ставиться штамп з реєстраційним номером.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327.*

4.11.3. Під час проходження документа у міській раді та її виконавчих органах працівники відділу звернень та контролю документообігувносять відмітки про проходження документа.

**4.12. Оформлення копій документів та витягів з документів**

4.12.1. Копія документа та витяг з документа виготовляється і видається тільки з дозволу керівника відповідного виконавчого органу. Виконавчі органи міської ради можуть засвідчувати копії лише документів та витягів з документів, що створюються у них.

Під час вирішення питань про прийняття громадян на роботу, засвідчення їх трудових, житлових та інших прав, а також під час формування особових справ працівників міська рада та її виконавчі органи можуть виготовляти копії документів, виданих іншими установами (копії дипломів, свідоцтв про одержання освіти тощо).

4.12.2. Копія документа, витяг з документа виготовляється, як правило, засобами оперативної поліграфії. Під час виготовлення копії текст документа відтворюється повністю, включаючи елементи бланка, і засвідчується підписом посадової особи, яка підтверджує відповідність копії оригіналу.  
Відмітка “Копія“, “Витяг“ зазначається у верхній правій частині лицьового боку першого аркуша документа.

4.12.3. Напис про засвідчення документа складається зі слова “Згідно з оригіналом“, найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, ініціалів, прізвища, дати засвідчення копії і проставляється нижче реквізиту “Підпис“. *Наприклад*:

Згідно з оригіналом

Завідувач відділу кадрового забезпеченнея (підпис) (дата) (ініціали, прізвище)   
4.12.4. На копіях вихідних документів, що залишаються у справах, текст бланків не відтворюється, зазначається лише дата підписання документа та його реєстраційний номер, посада особи, яка засвідчила копію, її підпис та дата засвідчення. Наприклад:

Дата, реєстраційний номер

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Начальник відділу (підпис) (ініціали, прізвище)

Згідно з оригіналом

Спеціаліст відділу кадрового забезпечення (підпис) (дата) (ініціали, прізвище)  
Копія документа повинна мати всі виправлення, зроблені в оригіналі. Копії розпорядчих документів виконавчих органів завіряються печатками цих органів.

*Пункт 4.13. втратив чинність відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

**4.14**. **Порядок підготовки розпоряджень міського голови**

4.14.1. Міський голова в межах своїх повноважень видає розпорядження.

4.14.2. За змістом розпорядження міського голови поділяються на розпорядження:

- з основної діяльності;

- з адміністративно – господарської діяльності;

- по особовому складу;

- з нагородження.

В п.4.14.3. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283

4.14.3. Проекти розпоряджень з додатками до них готують секретар міської ради, заступники міського голови, керівники виконавчих органів ради.

У лівому нижньому куті останньої сторінки проекту розпорядження вказуються прізвище, ім’я, по батькові виконавця та його телефон.

В п.4.14.3. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283

4.14.4. Підготовлений проект розпорядження завізований керівником  виконавчого органу, що готує проект розпорядження, заступником міського голови, що координує питання (профільним заступником) або заступниками, якщо розпорядження стосується діяльності органів міської ради, підприємств (установ,організацій), діяльність яких вони координують, начальником управління правового забезпечення передається в паперовому та електронному варіантах в управління організаційно-виконавчої роботи для візування заступнику міського голови, який здійснює координацію діяльності управління організаційно-виконавчої роботи.

4.14.5. Візи проставляються на зворотній стороні останньої сторінки розпорядження.

4.14.6. У розпорядженні зазначаються конкретні завдання, виконавці, терміни виконання і відповідальні за контроль.

4.14.7. У випадках, коли розпорядження носить комплексний характер і передбачає спільну роботу декількох відділів, управлінь міської ради, визначається один із виконавчих органів міської ради для  координації та узагальнення проведеної роботи.

4.14.8. Після процедури погодження і візування управління організаційно-виконавчої роботи передає проект розпорядження для підпису.

*Підпункт 4.14.9. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

*В п.4.14.9. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283*

4.14.9. Додатки візуються керівником органу, що готував проект розпорядження, і підписуються міським головою чи особою, яка виконує його обов’язки.

4.14.10. Розпорядження підписуються  міським  головою, а в час його відсутності - особою, яка виконує його обов’язки .

4.14.11. Розпорядження набуває чинності з моменту його підписання. У разі непідписання проекту розпорядження управління організаційно-виконавчої роботи інформує виконавців про причини та повертає проект на доопрацювання.

4.14.12. Дія розпорядження міського голови може бути припинена наступним розпорядженням міського голови.

4.14.13. Розпорядження міського голови має реєстраційний номер та дату. Нумерація розпоряджень ведеться від №1 за наростанням протягом календарного року.

4.14.14. Розпорядження міського голови реєструються управлінням організаційно-виконавчої роботи у день підписання та розсилаються відповідно до долученої виконавцем довідки розсилки.

4.14.15. Оригінали розпоряджень засвідчуються гербовою печаткою виконавчого комітету, копії – печаткою управління організаційно-виконавчої роботи.

Оригінали розпоряджень підшиваються у справи в хронологічному порядку.

4.14.16. Контроль за виконанням розпорядження міського голови здійснює особа, визначена у розпорядженні, технічний контроль здійснює сектор контролю управління організаційно-виконавчої роботи.

*Доповнено підпунктом 4.14.17. відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

4.14.17. Копії розпорядження розсилаються виконавчим органам для виконання та контролю виключно в електронному вигляді на їх електронні скриньки відповідно до долученого розробником розрахунку розсилки, іншим виконавцям - в паперовому вигляд.

*Доповнено підпунктом 4.14.18. відповідно до рішення ВК від 11.12.2019р. №1150*

4.14.18. Проект розпорядження оформляється наступним чином:

- проект розпорядження з додатками,

- в прошнурованому та пронумерованому вигляді документи, долучені до проекту розпорядження.

*З 01.01.2020 документи, долучені до розпорядження, після підписання розпорядження міським головою підлягають обов’язковому скануванню посадовою особою виконавчого органу, який готувала проект розпорядження, та збереженню в електронному сховищі*

**4.15. Доручення міського голови**

4.15.1 Доручення міського голови готуються за вказівкою міського голови управлінням організаційно-виконавчої роботи або патронатним відділом.

4.15.2 Доручення міського голови реєструються управлінням організаційно-виконавчої роботи, тиражуються для виконавців, обов’язково ставляться на контроль у секторі контролю, копія надається начальнику патронатного відділу.

*Доповнено підпунктом 4.15.3. відповідно до рішення ВК від 11.12.2019р. №1150*

4.15.3. Проект доручення оформляється наступним чином:

- проект доручення з додатками,

-в прошнурованому та пронумерованому вигляді документи, долучені до проекту доручення.

*З 01.01.2020 документи, долучені до доручення, після підписання доручення міським головою підлягають обов’язковому скануванню посадовою особою виконавчого органу, який готувала проект доручення, та збереженню в електронному сховищі.*

**4.16. Підготовка та оформлення документів нарад, комісій та інших колегіальних органів**

4.16.1. Наради, комісії та засідання інших колегіальних органів готуються виконавчими органами або посадовими особами відповідно до вказівок керівників, які їх проводитимуть.

4.16.2. Перелік питань для розгляду на засіданні та запрошених осіб погоджується керівником.

4.16.3. Запрошення на засідання доводиться до відома невідкладно з отримання вказівки про організацію наради.

Відповідальний за організацію засідання надає керівнику перелік питань та присутніх на засіданні перед початком засідання.

4.16.4. Засідання колегіального органу оформляється протоколом.

4.16.5. Відповідальність за своєчасну та якісну підготовку документів до засідань колегіального органу покладається на керівників відповідних виконавчих органів міської ради.

4.16.6. Після підписання протоколу засідання колегіального органу доручення ставляться на контроль у секторі контролю управління організаційно-виконавчої роботи.

**5. ПОРЯДОК ОБРОБКИ ТА ВІДПРАВЛЕННЯ ВИХІДНОЇКОРЕСПОНДЕНЦІЇ**

5.1. Вихідні документи готуються з ініціативи міського голови, секретаря ради, заступників міського голови, керівників виконавчих органів міської ради (ініціативні документи) або на виконання документів, що надійшли до виконавчого комітету (документи-відповіді).

5.2. Обов'язковим реквізитом вихідних документів є найменування адресатів, для надсилання яким вони призначені та поштова адреса.

5.3.Документ не повинен містити більше чотирьох різних адрес. При надсиланні документа більш, ніж чотирьом адресатам складається їх список на окремому аркуші, а на кожному примірнику при розсиланні зазначається лише один адресат.

5.4. Остаточні документи-відповіді готуються за підписом міського голови, секретаря ради, заступників міського голови, проміжкові – за підписом керівників виконавчих органів.

5.5. У документах-відповідях робляться посилання на документи, на виконання яких вони підготовлені.

*П.5.6. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

5.6. На вихідному документі зазначається прізвище, ім’я, по батькові та номер службового телефону його виконавця..

5.7. Організаційно-розпорядчі та вихідні документи міської ради, її виконкому та виконавчих органів міської ради друкуються на бланках встановленого зразка.

5.8. Вихідні документи, що підписуються міським головою, візуються заступниками міського голови, до компетенції яких, згідно з розподілом обов’язків, відносяться питання, порушені в документах.

5.9. Вихідні документи, що підписуються заступниками міського голови, візуються керівниками виконавчих органів, до компетенції яких вони стосуються.

5.10. Інформація (звіт) про стан виконання Законів України, указів, розпоряджень Президента України, постанов, розпоряджень і доручень Кабінету Міністрів України, рішень обласної ради, розпоряджень та доручень голови обласної державної адміністрації, інших нормативних актів органів державної влади, що направляється відповідно голові обласної ради або голові обласної державної адміністрації, підписується міським головою, а у разі його відсутності – виконуючим обов’язки голови,в інших випадках – за підписом секретаря ради або заступників міського голови згідно з розподілом функціональних обов’язків.

*П.5.11. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

5.11.Вихідні документи подаються на підпис на відповідному бланку.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

5.12. На підпис міському голові чи його заступникам документи подаються відділом звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи щоденно о 16 годині. Подані до відділу звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи після 16 години, документи передаються на підпис міському голові чи його заступникам наступного дня. Термінові документи передаються на підпис міському голові негайно.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

5.13. Підписані міським головою та його заступниками вихідні документи передаються довідділу звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

5.14. Усі документи, що надсилаються з міської ради, приймаються і реєструються в електронній базі даних відділу звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи щоденно, крім вихідних та святкових днів. Документи, що надійшли до управління організаційно-виконавчої роботи до 16 години і які не потрібно розмножувати, надсилаються адресатам цього ж дня.

*П.5.15. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

5.15. Перед відправкою працівником відділу звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи перевіряється:

правильність оформлення вихідного документа і розміщення на ньому всіх реквізитів;

наявність підпису, посади і прізвища посадової особи, яка підписала документ;

наявність адреси і поштового індексу;

наявність прізвища, імені, по батькові і особистого підпису виконавця, номера його телефону.

5.16. Неправильно та неякісно підготовлені документи не приймаються і відправляються на доопрацювання.

5.17. Вихідні документи розсилаються щоденно звичайним поштовим відправленням. Документи термінового характеру відправляються в день їх підписання та реєстрації.

5.18. Контроль за повнотою і вчасністю виконання вихідних документів покладається на секретаря ради, заступників міського голови, керівників виконавчих органів міської ради, до компетенції яких відносяться порушені у документах питання.

**6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ (ЗАЯВ, СКАРГ) ГРОМАДЯН**

6.1. Звернення, що надходять міському голові, його заступникам та секретарю міської ради реєструються та передаються на розгляд у день надходження.

6.2. Звернення, які надійшли після 16 год., реєструються наступного дня.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

6.3. Відділ звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи проводить попередній розгляд звернень громадян та направляє на розгляд заступникам міського голови, відповідно до розподілу функціональних обов’язків і у виконавчі органи ради, відповідно до положень про виконавчі органи міської ради, посадових інструкцій, номенклатури справ.

6.4. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня” розглядаються міським головою особисто, а в разі його відсутності –особою, яка виконує його обов’язки. Відповіді цій категорії громадян підписує міський голова або особа, яка виконує його обов’язки.

6.5. Звернення громадян, в яких порушені питання, що не входять до повноважень міської ради, за рішенням міського голови чи його заступників пересилаються за належністю в термін не більше 5 днів з дня надходження до міської ради, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

6.6. Звернення, оформлене без дотримання вимог законодавства, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями у термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

6.7. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

6.8. Відділ звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи забезпечує направлення звернень громадян відповідальним виконавцям з заповненням особами, відповідальними за діловодство у виконавчих органах, відповідного реєстру.

6.9. Звернення громадян, які, згідно з резолюціями керівництва облдержадміністрації, потребують подання інформації про результати розгляду у Секретаріат Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України, центральні органи виконавчої влади, беруться на контроль. Відповіді у Секретаріат Президента України, Верховну Раду України, Кабінет Міністрів України та центральні органи виконавчої влади, за результатами розгляду звернень та з погодженням заступника міського голови відповідно розподілу повноважень, надаються на підпис міському голові.

6.10. На підставі матеріалів за результатами розгляду звернень громадян міський голова, секретар ради, заступники міського голови в межах своєї компетенції приймають рішення щодо зняття з контролю звернень чи продовження контролю за виконанням резолюцій.

6.11. Відповіді Президенту України, Прем’єр-Міністру України, Голові Верховної Ради України за результатами розгляду звернень громадян готується лише за підписом міського голови, погоджується секретарем ради, заступником міського голови, відповідно до розподілу повноважень.

6.12. Відповіді керівництву облдержадміністрації та письмова відповідь заявнику за результатами розгляду звернення надається за підписом міського голови, секретаря ради, заступників міського голови, яким доручено розгляд звернень та до повноважень яких входить вирішення порушених у звер­неннях громадян питань.

6.13. Якщо факти, наведені у зверненні, підтвердилися, в інформаціях, що подаються, зазначається про вжиті заходи. Розглянуті звернення разом з усіма матеріалами про їх розгляд передаються до справи.

6.14. У разі, коли доручення дано декільком посадовим особам, відповідь заявникам готує та візує виконавець, вказаний першим.

6.15. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернення.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

6.16. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, взятих на контроль, здійснює відділ звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи.

6.17.Листи громадян вважаються знятими з контролю, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжито необхідних заходів і надано вичерпні відповіді заявникам і організаціям.

6.18.Листи громадян залишаються на контролі, якщо у відповідях лише передбачено заходи для вирішення поставлених у них питань.

6.19. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом 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 статтею 17 Закону України “Про звернення громадян” та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

В п.6.20. внесено зміни відповідно до рішення ВК від 11.12.2013р. №1283

6.20. Управління організаційно-виконавчої роботи аналізує в рамках своєї компетенції відповіді на звернення, підготовлені виконавцями та у разі необхідності інформує про порушення вимог законодавства про звернення, які виявлено під час розгляду, заступників міського голови.

6.21. 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 п’ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, міський голова встановлює необхідний термін для його розгляду, про що виконавцями повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п’яти днів.

6.22. Рішення про припинення розгляду звернення згідно із ст. 8 Закону України “Про звернення громадян” приймає міський голова за пропозицією секретаря ради, заступників міського голови на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

6.23. Забороняється здійснювати відправку відповідей за підписом міського голови, його заступників без реєстрації у відділі звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи .

6.24. Неправильно оформлені документи за зверненнями громадян повертаються виконавцям на доопрацювання.

6.25. Керівники виконавчих органів готують та здійснюють відправку проміжкових відповідей заявникам самостійно.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

6.26. Якщо в проміжковій відповіді виконавцем не визначено конкретний термін остаточної відповіді, то спеціалістом відділу звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи встановлюється місячний термін із дати відправки проміжкової відповіді (крім випадків встановлення конкретних термінів виконання).

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

6.27. Справи за зверненнями громадян зберігаються у відділі звернень та контролю документообігууправління організаційно-виконавчої роботи протягом п’яти років і по закінченні терміну, якщо в них немає необхідності, знищуються у встановленому порядку.

6.28. Виконавчий комітет міської ради регулярно розглядає питання організації роботи зі зверненнями громадян і стану роботи з пропозиціями, заявами і скаргами громадян на своїх засіданнях, вносить пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи або усунення причин, які стали підставою для збільшення кількості звернень з окремих питань.

**Розділ 7. ОРГАНІЗАЦІЯ КОНТРОЛЮ ДОКУМЕНТООБІГУ**

7.1.Завданням контролю за виконанням документів є забезпечення своєчасного та якісного їх виконання.

Контролю підлягають всі зареєстровані  документи, в яких  містяться конкретні завдання і визначені виконавці.

7.2. Відповідальність за виконання несуть посадові особи, на яких покладено контроль, безпосередні виконавці, зазначені у розпорядчому документі (розпорядженні, рішенні тощо), резолюції керівника.

7.3. Якщо в резолюції зазначено декілька виконавців, кожному робиться копія. Головним виконавцем є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в резолюції не обумовлено інше. Для виконання резолюції цій особі надається право скликати інших виконавців, координувати їх роботу, вимагати від них необхідну інформацію, встановлювати термін її надання. Інформація від інших виконавців надається головному виконавцю не пізніше ніж за 3 дні до встановленого терміну.

7.4. Головний виконавець повинен підготувати узагальнену інформацію на основі інформацій всіх виконавців, але відповідальність за надану інформацію несуть в однаковій мірі всі виконавці, зазначені в резолюції. Наявність візи першого виконавця на переданому на підпис керівнику документу свідчить про погодження тексту відповіді з іншими виконавцями.

7.5. Контроль за виконанням документів поділяється на організаційний та діловодний (технічний). Організаційний контроль здійснюють посадові особи, відповідальні за контроль.

7.6. Організаційний контроль в себе включає:

- планування виконання контрольних документів;

- організація практичних заходів, направлених на виконання;

- перевірку фактичного виконання;

- повідомлення про  хід  і  підсумки  виконання  документів  на оперативних нарадах,

 - узагальнення звітів про виконання і внесення пропозицій про зняття з контролю.

7.7. Діловодний (технічний) контроль за виконанням документів здійснюють   працівники  сектору контролю документообігу, а у виконавчих органах - особа, відповідальна за діловодство.

Діловодний (технічний) контроль включає в себе такі операції:

- реєстрація контрольних документів;

- ведення контрольної картотеки;

- аналіз виконавської дисципліни;

- зняття документів з контролю;

- формування картотеки виконаних документів.

7.8. Сектор контролю в межах своєї компетенції:

- веде в установленому порядку облік завдань, реалізація яких передбачена відповідними документами;

- регулярно з'ясовує з виконавчими органами стан виконання контрольованих документів;

- проводить випереджувальні моніторинги строків можливості виконання документів,

- готує нагадування – попередження та своєчасно інформує міського голову, секретаря ради, заступників міського голови (відповідно до розподілу обов’язків), про настання контрольних термінів, закінчення строків виконання документів;

- систематично аналізує і узагальнює стан роботи з документами  у виконавчих органах,  надає їм необхідну консультативну та методичну допомогу;

- готує інформаційно-аналітичні та інші матеріали з питань виконання документів;

- перевіряє стан організації контролю, виконавської дисципліни у виконавчих органах, надає їм необхідну допомогу, інформує керівництво з цих питань, вносить пропозиції щодо покращення роботи з контрольованими документами та вжиття необхідних заходів щодо оперативного усунення виявлених недоліків у виконанні документів.

7.9. Документи можуть бути із зазначенням і без зазначення строку виконання.

Терміни виконання документів можуть бути вказані у  самому документі, в резолюціях міського голови, секретаря ради, заступників міського голови.

П.7.10 викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 01.07.2015р. №537

7.10. Відповіді на звернення юридичних осіб повинні бути надані не пізніш, як за 30 календарних днів, при визначеному автором мінімальному терміні та на документи з позначкою „терміново” – протягом 10 календарних днів від дати реєстрації.

Інформаційні запити розглядаються у терміни, визначені Законом України "Про доступ до публічної інформації. Контролер відділу звернень та контролю документообігу зобов’язується, при необхідності відхилення погодженої вищим керівництвом кінцевої відповіді, інформувати виконавця перед відхиленням з обґрунтуванням даної дії, та у випадку відсутності у завізованій вищим керівництвом в АСЕДО кінцевої відповіді вносити інформацію про можливість оскарження відповіді в суді.

Відповіді на інформаційні запити, що надходять від представників ЗМІ, візувати в АСЕДО в начальника відділу зв’язків з громадськістю та засобів масової інформації.

Відповіді на звернення про надання копій документів візувати в АСЕДО у начальника управління правового забезпечення.

7.11. Термін виконання протокольних доручень, даних головою обласної державної адміністрації на нарадах, становить 15 днів від дня надсилання з обласної державної адміністрації, якщо інше не встановлено в документі ОДА.

7.12. Інформація про виконання документів довгострокової дії повинна подаватись за підсумками кожного календарного року у січні.

7.13. Термін виконання документа може бути змінений  лише  за вказівкою  посадової  особи або колегіального органу, що його  встановив, а у разі її відсутності – посадової особи, яка її заміщає. У разі потреби строк може бути продовжено за обґрунтованим проханням виконавця, яке подається не пізніш як на 3 робочих дні до закінчення встановленого строку, документ без зазначення строку виконується в місячний термін, а при потребі додаткового розгляду в термін 45 днів.

7.14.Відповідальні за контроль інформують про хід або про повне виконання документів.

Інформація повинна бути лаконічною, чітко відображати стан виконання завдань, викладених у контрольному документі.

7.15. За повноту і якість інформації персональну відповідальність несуть особи, на яких було покладено організацію виконання.

7.16. У разі неповного виконання тих чи інших завдань контрольних документів необхідно надавати пояснення причин невиконання заходів та пропозиції щодо виконання документів в повному обсязі.

7.17. Особи, які порушили строки виконання, притягуються до дисциплінарної відповідальності.

7.18. Документ вважається виконаним, коли поставлені в ньому питання розглянуті і дано відповідь по суті.

7.19. Зняття з контролю виконаних документів проводиться на підставі письмового звіту особи, на яку покладено контроль.

7.20. Розпорядження міського голови вважаються виконаними, якщо інформація про виконання розпорядження з пропозицією про зняття розпорядження з контролю завізована міським головою. Управління організаційно-виконавчої роботи на підставі резолюції міського голови готує відповідний проект розпорядження міського голови.

7.21. Доручення міського голови, п**ротокольні доручення виконавчого комітету та нарад** в одноденний термін оформляються управлінням організаційно-виконавчої роботи, направляються виконавцям і на контроль.

7.22. Протокольні доручення, дані на нарадах, знімаються з контролю на підставі інформації про виконання, на нарадах під керівництвом міського голови або заступників, що виконують його обов’язки.

Зняття з контролю доручень здійснюється відповідно до порядку, визначеного розпорядженням міського голови.

Розділ 8 викладенно в новій редакції відповідно до рішення ВК від 11.12.2019р. № 1150

Назву розділу 8 та розділ 8 викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 18.09.2013р. №1006.

Назву розділу 8 викладено в новій редакції та доповнено розділ пунктами 8.12-8.36) відповідно до рішення МВК від 27.03.2013р. №308.

В п.8 внесено зміни відповідно до рішення МВК від 16.11.2016р. №956

**8. Систематизація та зберігання документів у діловодстві, порядок підготовки справ до передачі для архівного зберігання**

**Складання номенклатури справ**

Цією Інструкцією визначаються окремі особливості систематизації та зберігання документів у паперовій формі, які застосовуються у разі наявності підстав, які визнаються обґрунтованими для створення установою документів у паперовій формі.

Зведена номенклатура справ - це обов’язковий для Тернопільської міської ради систематизований перелік назв (заголовків) справ, що формуються в її діловодстві, із зазначенням строків зберігання відповідних справ.

8.1. Зведена номенклатура справ міської ради складається у чотирьох примірниках, на кожному з яких повинен бути заповнений гриф погодження з відповідним державним архівом. Два примірники зведеної номенклатури справ зберігається в управлінні організаційно – виконавчої роботи, один з них як недоторканний, другий - використовується як робочий, третій - передається до архівного відділу для здійснення контролю за формуванням справ у структурних підрозділах, четвертий - надсилається до державного архіву.

8.2. Структурні підрозділи міської ради – не розпорядники бюджетних коштів, отримують витяги з відповідних розділів затвердженої зведеної номенклатури справ для використання у роботі.

8.3. Графи номенклатури справ заповнюються таким чином.

У графі 1 проставляється індекс кожної справи. Індекс справи структурного підрозділу складається з індексу структурного підрозділу установи (за кодом виконавчих органів) та порядкового номера справи в межах підрозділу. Наприклад: 06-12, де 06 - код виконавчого органу, 12 - порядковий номер справи, або 04.1-07, де 04.1 - код структурного підрозділу у складі виконавчого органу, 07 - порядковий номер справи.

У разі наявності у справі томів індекс ставиться на кожному томі, наприклад: т. 1, т. 2.

У графу 2 включаються заголовки справ (томів).

Заголовок справи повинен чітко у стислій узагальненій формі відображати склад і зміст документів справи.

Не дозволяється вживання в заголовках справ неконкретних формулювань (“різні матеріали”, “загальне листування”, тощо), а також вставних слів і складних синтаксичних зворотів.

Заголовок справи складається з елементів, що розміщуються у такій послідовності: назва виду справи (листування, журнал, книга тощо) чи виду документів у справі (накази, протоколи, акти тощо); автор документів (найменування установи, структурного підрозділу); кореспондент або адресат (найменування установи, до якої адресовані або від якої надійшли документи); короткий зміст документів справи (питання, з якого формується справа); назва регіону (території), з якою пов’язаний зміст документа; дата (період), до якої належать документи справи; вказівки на наявність копій документів у справі (у разі потреби).

У заголовках справ, що містять документи з одного питання, не пов’язані послідовністю ведення процедур діловодства, вживається термін “документи”, а після нього в дужках зазначаються основні види документів справи, наприклад: “Документи (плани, анкети, довідки) про проведення огляду стану діловодства та архівної справи у вищих навчальних закладах”.

Термін “документи” вживається також у заголовках справ, що містять документи-додатки до будь-якого нормативно-правового акта або розпорядчого документа установи.

У заголовках справ, призначених для групування документів одного виду, зазначається вид документа у множині та автор документів, наприклад: “Протоколи засідань виконавчого комітету”.

У заголовках справ, що містять листування, зазначаються кореспондент і короткий зміст документів, наприклад: “Листування з Міністерством фінансів про затвердження і зміну штатного розпису”.

У заголовках справ, що містять листування з кореспондентами, однорідними за характером діяльності, такі кореспонденти не перераховуються, а зазначається їх узагальнене найменування, наприклад: “Листування з органами місцевого самоврядування з питань забезпечення соціального захисту населення”.

У заголовках справ, що містять листування з різними кореспондентами, такі кореспонденти не зазначаються, наприклад: “Листування про організацію семінару з підвищення кваліфікації працівників кадрових служб”.

У заголовках справ, що містять планово-звітну документацію, зазначається період (місяць, квартал, півріччя, рік), в якому планується створення документів, або період їх фактичного виконання, наприклад:

1. План основних організаційних заходів установи на 2012 рік.

2. Звіт про використання бюджетних коштів установою за 2011 рік.

Якщо справа складається з кількох томів, формулюється загальний заголовок справи із зазначенням номера тома.

Під час розміщення заголовків справ у номенклатурі враховується важливість документів, включених до справи, їх взаємозв’язок та строки зберігання. На початку розміщуються заголовки справ щодо документів, які надійшли від органів вищого рівня, далі - щодо організаційно-розпорядчої документації, планово-звітної документації, листування, обліково-довідкових видів документів.

Графа 3 номенклатури заповнюється наприкінці календарного року.

У графі 4 номенклатури зазначаються строки зберігання справ, номери статей за переліком документів із строками зберігання.

У графі 5 робляться позначки про перехідні справи; про форму створення документів справи (електронна, паперова, змішана); про посадових осіб, відповідальних за формування справ; про передачу справ до архівного підрозділу установи чи інших установ для їх продовження тощо.

**Формування справ**

8.4. Формування справ - це групування виконаних документів у справи відповідно до номенклатури справ.

8.5. Під час формування справ постійного зберігання (відповідно до зведеної номенклатури) не допускається включення до справ чорнових, особистих документів, розмножених копій та документів, що підлягають поверненню. Документи постійного і тимчасового зберігання (відповідно до зведеної номенклатури) групуються у справи окремо. За обсягом справа у паперовій формі не повинна перевищувати 250 сторінок (30-40 міліметрів завтовшки).

8.6. Документи групуються у справи в хронологічному та/або логічному порядку.

8.7.. Положення, правила, інструкції тощо, затверджені розпорядчими документами, групуються разом із зазначеними документами.

8.8. Розпорядження міського голови з питань основної діяльності та з кадрових питань (особового складу) групуються у різні справи.

*8.9. Документи засідань колегіальних органів (пленарних засідань сесії міської ради, засідань виконавчого комітету міської ради, засідань депутатських комісій, тощо) та розпоряджень, доручень міського голови групуються у дві справи:*

*- порядки денні засідань, протоколи, рішення, за наявності висновки постійних комісій міської ради;*

*-копії документів (копії свідоцтв про державну реєстрацію, технічної документації, статутів юридичних осіб, паспортів громадян та їх ідентифікаційних кодів, чорнових та особистих документів, тощо), що були долучені до рішень колегіального органу міської ради в прошнурованому та пронумерованому вигляді з долученим реєстром документів.*

*8.10. Документи до розпоряджень або доручень міського голови групуються у дві справи:*

*- розпорядження або доручення міського голови;*

*- документи до розпоряджень або доручень міського голови в прошнурованому та пронумерованому вигляді.*

8.11. Протоколи засідань колегіальних органів групуються у справи в хронологічному порядку. Документи до засідань зазначених органів систематизуються за датами та номерами протоколів, а в межах групи документів, що стосуються одного протоколу, за порядком денним засідання.

8.12. Доручення установ вищого рівня і документи, пов’язані з їх виконанням, групуються у справи за напрямами діяльності установи або за авторами ініціативних документів. У справі документи систематизуються за датами доручень.

8.13. Затверджені плани, звіти, кошториси групуються у справи окремо від проектів цих документів.

8.14 Листування групується за змістом та кореспондентською ознакою і систематизується в хронологічному порядку: документ-відповідь розміщується за документом-запитом.

8.15. Особові справи посадових осіб міської ради формуються у порядку, визначеному чинним законодавством.

8.16. Розрахунково-платіжні відомості (особові рахунки) працівників міської ради систематизуються в межах року за прізвищами в алфавітному порядку.

8.17. Методичне керівництво і контроль за формуванням справ у міській раді та її структурних підрозділах здійснюються управлінням організаційно – виконавчої роботи та архівним відділом міської ради.

**Зберігання документів у міській раді**

*8.18. Рішення та за наявності висновки постійних комісій мської ради зберігаються в управлінні організаційно – виконавчої роботи впродовж поточного діловодного року, після закінчення якого передаються на зберігання до архівного відділу.*

*Документи, долучені до рішень міської ради та виконавчого комітету, розпоряджень або доручень міського голови в тижневий термін після підписання рішень, розпоряджень або доручень міським головою підлягають поверненню до виконавчого органу чи посадової особи, що здійснювала підготовку проектів цих документів, для подальшого зберігання до проведення експертною комісією міської ради експертизи цінності цих документів.*

8.19. Зберігання документів і справ у міській раді забезпечується керівником відповідного виконавчого органу, а після передачі на зберігання до архівного відділу міської ради – архівним відділом.

8.20. Справи зберігаються у шафах, що закриваються. Для підвищення оперативності пошуку документів справи розміщуються відповідно до номенклатури справ. На корінцях обкладинок справ зазначаються індекси за номенклатурою.

8.21. Фонограми засідань ради записуються відділом діджиталізації та програмування на носії з відповідною відміткою на упаковці про дату засідання та один раз в рік в кінці діловодного року передаються відповідно до акту приймання-передавання до архівного відділу на постійне зберігання.

Експертиза цінності документів

8.22. Проведення експертизи цінності документів полягає у їх всебічному вивченні з метою внесення до Національного архівного фонду або вилучення з нього та встановлення строків зберігання документів, що не підлягають внесенню до зазначеного Фонду.

8.23. Для організації та проведення експертизи цінності документів у міській раді утворено постійно діючу експертну комісію.

8.24. Експертиза цінності документів у виконавчих органах міської ради проводиться не рідше, чим один раз, в рік, як правило вкінці діловодного року, безпосередньо особами, відповідальними за організацію діловодства в цих підрозділах, разом з експертною комісією під методичним керівництвом архівного відділу міської ради.

8.25. Вилучення документів для знищення без проведення попередньої експертизи їх цінності забороняється.

8.26. Відбір документів постійного зберігання здійснюється на підставі зведеної номенклатури справ міської ради, шляхом перегляду кожного аркуша справи. Доручення органів влади вищого рівня, що надійшли до міської ради у вигляді паперової копії, не можуть бути відібрані як документи постійного чи тривалого (понад 10 років) зберігання.

8.27. За результатами експертизи цінності документів в установі складається акт про вилучення для знищення документів у паперовій формі.

8.28. Зведені описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу) та акт про вилучення для знищення документів, не віднесених до Національного архівного фонду, розглядаються експертною комісією міської ради одночасно. Після затвердження акта міська рада має право знищити визначені ним документи.

Складення описів справ, що складені у паперовій формі

8.29. Опис справ - архівний довідник, призначений для обліку та розкриття змісту одиниць зберігання, одиниць обліку, закріплення їх систематизації у межах архівного фонду.

8.30. Описи справ укладаються окремо на справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу). На справи тимчасового (до 10 років) зберігання описи не складаються.

8.31. Описи справ виконавчого органу міської ради складаються щороку за встановленою формою посадовою особою, відповідальною за діловодство у структурному підрозділі, за методичної допомоги архівного відділу установи.

8.32. Номер опису справ структурного підрозділу установи повинен складатися з коду структурного підрозділу за номенклатурою справ з додаванням початкової літери назви категорії документів, що включаються до опису, та чотирьох цифр року, в якому розпочато справи, включені до опису. Наприклад, описи справ постійного, тривалого (понад 10 років) зберігання та з кадрових питань (особового складу) структурного підрозділу з коду 5, що розпочаті у 2011 році, матимуть номери: 5 П - 2011; 5 Т - 2011; 5 ОС - 2011.

8.33. Під час складання описів справ слід дотримуватися таких вимог:

кожна справа вноситься до опису під самостійним порядковим номером (якщо справа має кілька томів, кожний том вноситься до опису під окремим номером);

графи опису оформляються відповідно до відомостей, зазначених на обкладинці справи;

у разі внесення до опису кількох справ підряд з однаковим заголовком зазначається повністю лише заголовок першої справи, а всі інші однорідні справи позначаються словами “те саме”, при цьому інші відомості про справи вносяться до опису повністю (на кожній новій сторінці опису заголовок відтворюється повністю);

графа опису “Примітка” використовується для відміток про особливості фізичного стану справ, про передачу справ іншим структурним підрозділам установи або іншій установі, про наявність копій документів у справі.

8.34. Описи справ ведуться протягом кількох років з використанням єдиної наскрізної нумерації. Справи кожного року становлять річний розділ опису.

8.35. У кінці опису робиться підсумковий запис із зазначенням кількості (цифрами і словами) справ, що обліковуються за описом, а також обумовлюються особливості нумерації справ в описі (літерні та пропущені номери справ).

8.36. У річний розділ опису справ вносяться також справи, не завершені протягом календарного року. У таких випадках у кінці річних розділів опису кожного наступного року, протягом якого справи продовжувалися в діловодстві, зазначається “Документи з цього питання див. також у розділі за \_\_\_\_\_\_ рік, № \_\_\_\_\_”.

8.37. Опис справ, складених у паперовій формі, складається у двох примірниках, один з яких передається разом із справами до архівного відділу міської ради, а інший залишається як контрольний примірник у виконавчому органі.

8.38. На основі описів справ виконавчих органів архівний відділ міської ради готує зведені описи справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу).

8.39. Зведений опис справ постійного зберігання складається у чотирьох примірниках, тривалого (понад 10 років) зберігання - у двох примірниках, з кадрових питань (особового складу) - у трьох примірниках. Один примірник затвердженого опису подається державному архіву.

8.40. Міська рада зобов’язана описувати документи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, з кадрових питань (особового складу) не пізніше ніж через два роки після завершення справ у діловодстві, а також передавати документи постійного зберігання відповідно до затверджених описів справ до державного архіву Тернопільської області в установлені законодавством строки.

Оформлення справ, складених у паперовій формі

8.41. Оформлення справи постійного і тривалого (понад 10 років) зберігання передбачає нумерацію сторінок у справі у верхньому правому кутку аркуша олівцем, наявність змісту та засвідчувального напису справи про кількість сторінок, особливості фізичного стану і формування справи, підшивання або оправлення справи, оформлення обкладинки справи на твердій паперовій основі.

8.42. Після закінчення діловодного року до написів на обкладинках справ постійного і тривалого зберігання вносяться необхідні уточнення, перевіряється відповідність заголовків справ на обкладинці змісту підшитих документів, вносяться у разі потреби до заголовка справи додаткові відомості

8.43. Дата на обкладинці справи повинна відповідати року початку і закінчення справи; у справі, що має документи за більш ранні роки, ніж рік утворення справи, під датою робиться напис “є документи за \_\_ роки”.

8.44. На обкладинках справ, що складаються з кількох томів, проставляються дати першого і останнього документів кожного тому (частини). У разі зазначення точної календарної дати проставляється число, місяць і рік. Число і рік позначаються арабськими цифрами, місяць пишеться словом.

8.45. На обкладинці справи проставляється номер справи за зведеним описом і за погодженням з архівним відділом міської ради - номер опису і фонду.

8.46. У разі зміни найменування виконавчого органу протягом періоду, який охоплюють документи справи, або під час передачі справи до іншої установи (структурного підрозділу) на обкладинці справи зазначається нове найменування виконавчого органу, а попереднє береться в дужки.

8.47. Написи на обкладинках справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання робляться чітко чорним світлостійким чорнилом або пастою. Наклеювання титульного аркуша на обкладинку справи не допускається.

**Передача справ, складених у паперовій формі, до архівного відділу міської ради**

8.48. Справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, після завершення їх ведення передаються до архівного відділу міської ради в сформованому та упорядкованому стані для подальшого зберігання та користування.

8.49. Приймання-передача кожної справи здійснюється працівником архівного відділу міської ради в присутності працівника виконавчого органу, який передає упорядковані та оформлені справи.

8.50. Справи постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання передаються до архівного відділу міської ради за актами приймання-передавання.

У разі відсутності недоліків та зауважень до упорядкування та формування справ постійного та тривалого (понад 10 років) зберігання, у кінці кожного примірника акту працівник архівного відділу міської ради, розписується у прийнятті справ і проставляє дату. Один примірник акту повертається виконавчому органу, всі інші залишаються в архівному відділі міської ради.

Міська рада зобов’язана забезпечити зберігання архівних документів та передачу документів, що належать до Національного архівного фонду, після закінчення встановлених граничних строків їх зберігання в архівному відділі міської ради для постійного зберігання до Державного архіву Тернопільської області.

**9. ОБЛІК, ЗБЕРІГАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ ПЕЧАТОК І ШТАМПІВ**

9.1. Обов’язковому обліку підлягають печатки і штампи з повним найменуванням установи, гербові печатки.

9.2. Відповідальність за використання, зберігання та облік печаток, штампів тощо несуть керівники виконавчих органів, в яких наявна така штемпельна продукція.

9.3. Печатки і штампи повинні зберігатися у сейфах або металевих шафах.

9.4. Перевірка наявності печаток, штампів здійснюється щорічно комісією, призначеною розпорядженням міського голови.

9.5. У разі порушення правил обліку, зберігання і використання печаток, штампів комісія проводить службове розслідування, результати якого оформляються актом довільної форми та доводяться до відома міського голови.

9.6. У разі втрати печатки чи штампа особа, уповноважена їх зберігати, зобов’язана негайно повідомити про це органи МВС та вжити заходів для їх розшуку.

**10. РОБОТА З ЕЛЕКТРОННОЮ ПОШТОЮ**

10.1. Роботу з електронною поштою, що надходить на адресу міської радиздійснює головний спеціаліст організаційного відділу ради управління організаційно-виконавчої роботи, на комп’ютер якого встановлено відповідну програму для роботи з електронною поштою.

10.2. В обов’яжи головного спеціаліста входить:

- виконання безпосереднього процесуприйому-передачі пошти;

- реєстрація пошти у журналі обліку вхідної (вихідної) електронної документації.

10.3. Після процедури реєстрації отриманої електронної документації головний спеціаліст повинен передати роздрукований документ міському голові або заступникам міського голови відповідно до функціональних обов’язків.

10.4. Матеріали для пересилання електронною поштою приймаються від виконавчих органів ради в електронному вигляді – через локальну комп’ютерну мережу або на електронних носіях.

10.5. Керівники виконавчих органів, які мають електронні адреси, здійснюють роботу з електронною поштою в порядку, визначеному вище.

10.6. Керівники виконавчих органів зобов’язані доповідати міському голові або його заступникам про зміст отриманої електронною поштою інформації, якщо така інформація потребує їх реагування чи прийняття відповідного акту.

Доповнено розділом 11 на підставі рішення виконавчого комітету від 14.03.2012р. №416.

11. Порядок розгляду скарг у Тернопільській міській раді

11.1.Громадяни України мають право звернутися до Тернопільської міської ради з скаргою. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) міської ради, її посадових осіб.

11.2. До рішень, дій (бездіяльності) у сфері управлінської діяльності, які можуть бути оскаржені, належать такі, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

- незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

11.3. У скарзі обов`язково зазначається:

- орган місцевого самоврядування, куди адресується скарга;

- дані скаржника (П.І.П., місце проживання);

- суть викладеної скарги;

- дата подання скарги і підпис.

11.4. Скарга може бути подана як окремою особою (індивідуальна), так і групою осіб (колективна).

11.5. Письмова скарга повинна бути підписано скаржником (скаржниками) із зазначенням дати.

Скарга, оформлена без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня її надходження. Письмова скарга без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство, визнається анонімною і розгляду не підлягає.

Скарга, оформлена належним чином і подана у встановленому порядку, підлягає обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

11.6. Якщо питання, порушені в скарзі, не входять до компетенції органу чи посадової особи, вона в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав скаргу.

11.7. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим виконавчим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

11.8.Не розглядаються повторні скарги від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перша вирішена по суті, а також скарги осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такої скарги приймає ***міський голова***, про що повідомляється особі, яка подала скаргу.

В п.11.9. внесено зміни відповідно до рішення виконавчого комітету від 01.03.2017р. №146

11.9. Скарга на дії чи рішення Тернопільської міської ради, виконавчих органів її посадових осіб подається через відділ звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи та на електронну скриньку skargatmr@gmail.com.

11.10.До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

11.11. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до міської ради протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

11.12.Пропущений скаржником з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

11.13.Громадянин, який звернувся із скаргою має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряє скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги;

- знайомитися з матеріалами перевірки;

- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті міською радою;

- бути присутнім при розгляді скарги;

- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію,оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь про результати розгляду скарги;

- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду скарги;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду скарги.

11.14.Посадові особи міської ради зобов’язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти скарги;

-у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді скарги надати письмову мотивовану відповідь;

-на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його скаргу;

-скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

-забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з скаргою рішень;

-письмово повідомляти громадянина не пізніш як у місячний термін про результати перевірки скарги і суть прийнятого рішення;

-вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;

-у разі визнання скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

-не допускати безпідставної передачі розгляду скарг іншим органам;

-особисто організовувати та перевіряти стан розгляду скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи через сайт міської ради.

11.15.Скарги розглядаються і вирішуються у 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 скарзі питання неможливо, надається проміжна відповідь і встановлюється необхідний термін для розгляду, про що повідомляється особі, яка подала скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

11.16. Особи винні у порушенні термінів розгляду скарг у зазначені терміни, несуть відповідальність передбачену чинним законодавством.

11.17.Подання громадянином скарги, яка містить наклеп і образи, дискредитацію міської ради та її посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Доповнено розділом 12 на підставі рішення ВК від 16.01.2013р. №53

**12. Порядок використання в Тернопільській міській раді та її виконавчих органахавтоматизованої системи електронного документообігу (АСЕДО)**

**1. Приймання та реєстрація зовнішніх документів**

1.1. Документи, що надходять до міської ради на ім’я міського голови, секретаря ради, заступників міського голови приймаються та реєструються виключно у автоматизованій системі електронного документообігу (АСЕДО) відділом звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи.

1.2. Реєстрація документів відбувається по мірі надходження протягом робочого дня до 16.00 год. Термінові документи приймаються та реєструються без обмежень в часі.

1.3. Документ сканується, після чого відбувається реєстрація. Особа, що реєструє документ, проставляє контрольну дату виконання на один день раніше встановлених законами термінів. Також проставляє особу – контролера.

Контролер відділу звернень та контролю документообігу – це посадова особа, яка займається перенесенням термінів виконання завдань при наданні проміжних відповідей.

1.4. Зареєстровані електронні документи направляються на розгляд вищому керівництву (при потребі – через закладку «ГРУПОВЕ ЗАВДАННЯ»).

*Пункт 1.5 втратив чинність відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

1.6. Документи, що передбачають надання адміністративних послуг, направляються у відповідні виконавчі органи також на паперових носіях.

**2. Попередній розгляд документів**

2.1. З початку робочого дня вище керівництво, керівники виконавчих органів, виконавці всіх рівнів зобов’язані зайти в систему АСЕДО та протягом дня контролювати отримання завдань.

2.2. Усі документи, що надійшли до розгляду вищому керівництву та керівникам виконавчих органів міської ради, повинні бути розглянуті ними та направлені до виконання виконавцям в день реєстрації.

**3. Виконання документу**

3.1. Керівник виконавчого органу виконує завдання самостійно або направляє до виконання підпорядкованій особі шляхом накладання резолюції.

3.2. Після накладання резолюції керівник обов’язково здійснює натискання кнопки «ВИКОНАНО».

У випадку, якщо контроль покладено на виконавця, то поле «НА КОНТРОЛІ» міститиме даний документ.

3.3. У випадку некоректної резолюції, або документа, який не належить до компетенції виконавця, виконавець в день отримання резолюції в розділі «СЛУЖБОВА ПЕРЕПИСКА» інформує автора резолюції про відмову від виконання. Автор даної резолюції через «СЛУЖБОВУ ПЕРЕПИСКУ» направляє відповідному профільному заступнику завдання для розгляду.

3.4. За дотримання термінів виконання документу відповідальність несуть керівники виконавчих органів.

3.5. Якщо резолюція передбачає кількох виконавців, відповідальність за дотримання термінів виконання та надання відповіді по суті несе перший виконавець. Усі інші виконавці зобов’язані не пізніше п’яти робочих днів до кінцевого терміну виконання завдання надати вичерпну інформацію на ім’я першого, яка буде відображатися в АСЕДО через закладку «Службова переписка», або в будь – який інший спосіб.

3.6. При виконанні групового завдання, у випадку відхилення відповіді вищим керівництвом, відповідальність за виконання завдання несе перший виконавець.

3.7. При потребі надання проміжної відповіді виконавець готує проект відповіді за підписом керівника виконавчого органу та направляє на погодження профільному заступнику (або автору резолюції) та контролеру відділу звернень та контролю документообігу через вікно «ПРОМІЖНА ВІДПОВІДЬ».

3.7.1. Погоджену проміжну відповідь виконавець реєструє (кнопка «ЗАРЕЄСТРУВАТИ») у своєму виконавчому органі, роздруковує на бланку виконавчого органу, проставляє вихідний номер, паперовий варіант відповіді підписує у керівника виконавчого органу та надсилає адресату.

3.8. При підготовці кінцевої відповіді:

3.8.1. Виконавець проект відповіді з проектами додатків направляє на візування посадовим особам, які визначені в резолюції.

3.8.2. При наявності копій документів до відповіді виконавець надає дані матеріали у відділ звернень та контролю документообігу особі, що відповідає за друк відповідей з поміткою «до справи вхідний № \_\_».

3.8.3. Після візування виконавець направляє документ на підпис вищому керівництву.

3.8.4. Підписану вищим керівництвом кінцеву відповідь виконавець невідкладно направляє на реєстрацію та до друку через кнопку «КАНЦЕЛЯРІЯ».

3.8.5. Кінцеву відповідь, яку прикріплюють в «КАНЦЕЛЯРІЮ», називати номером, який відповідає вхідному реєстраційному номеру звернення (н-д: на № 35/1/080/12-ф- Іванову, або № 26/1/100/12-ю- Гортензія).

3.8.6. Виконавець прослідковує присвоєння кінцевій відповіді вихідного реєстраційного номера, та знімає з контролю за собою.

3.9. Листи за підписом вищого керівництва направляються до друку в «КАНЦЕЛЯРІЮ» на чистому аркуші, без використання шаблону бланка (відступи згідно затверджених інструкцією з діловодства параметрів).

3.10. Працівник відділу зверненьта контролю документообігу:

3.10.1. Проглядає правильність оформлення отриманої (в «КАНЦЕЛЯРІЇ») відповіді, реєструє документ, роздруковує в необхідній кількості на бланку міської ради або бланку виконавчого комітету.

3.10.2. У випадку , зазначеному в пункті 4.5, виконавець правильно оформлену відповідь повторно направляє на візування особам, зазначеним у резолюції.

*Пункт 3.10.3. втратив чинність відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

*Пункт 3.10.4. втратив чинність відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

*Підпункт 3.10.5. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. № 327*

3.10.5. Після підписання та реєстрації документу працівник відділу зверненьта контролю документообігу конвертує, адресує та направляє відповідь заявнику.

3.11. Виконавцям забороняється видруковувати документ та подавати на підпис вищому керівництву без реєстрації в «КАНЦЕЛЯРІЇ».

**4. Контроль за виконанням документів**

Етапи здійснення контролю за виконанням документів:

* 1. Контролер відділу звернень та контролю документообігу щоденно переглядає попередньо зареєстровану пошту, та у випадку відсутності резолюцій негайно інформує вище керівництво через працівників приймалень.
  2. У випадку тимчасової відсутності (відрядження, відпустка, тимчасова втрата працездатності), а також у випадку звільнення, переведення, переміщення, вищого керівництва та начальників виконавчих органів з метою делегування повноважень в АСЕДО начальник відділу кадрового забезпечення невідкладно інформує відділ автоматизованих систем управління.
  3. У разі незапланованої відсутності вищого керівництва та начальників виконавчих органів (термінові відрядження та ін.) та коли документ вже зареєстрований в АСЕДО і направлений для розгляду, зазначені посадові особи терміново інформують відділ автоматизованих систем управління про свою відсутність для здійснення делегування повноважень.
  4. Після підписання керівником виконавчого органу проміжної відповіді контролер відділу звернень та контролю документообігу переносить контрольні терміни виконання згідно термінів, визначених законодавством.
  5. Під час реєстрації кінцевої відповіді, у випадку виявлення контролером відділу звернень та контролю документообігу невідповідності оформлення документа згідно з Інструкцією з діловодства у Тернопільській міській раді та її виконавчих органах, контролер повертає виконавцю дану відповідь з обґрунтуванням.

П.4.6. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 07.08.2013р. №854.

* 1. Якщо відповідь передбачає наявність додатків та копій долучених документів, в кількості більше п’яти сторінок, виконавець зобов’язаний надати їх паперові примірники контролеру відділу звернень та контролю документообігу для долучення до паперового варіанту відповіді. Після цього документ вважається виконаним і контролер натисненням кнопки «ЗНЯТИ З КОНТРОЛЮ» закриває даний документ.

**5. Формування справ, тимчасове зберігання архівних документів та їх ви використання.**

*Пункт 5.1. викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 03.04.209р. № 327*

5.1. Оригінали звернень зберігаються у відділі звернень та контролю документообігу згідно номенклатури справ відділу.

П.5.2. виключено відповідно до рішення ВК від 12.02.2014р. №112.

В П.5.2.внесено зміни відповідно до рішення ВК від 18.09.2013р. №1006

П.5.2.викладено в новій редакції відповідно до рішення ВК від 07.08.2013р. №854

5.3. На вимогу відповідь роздруковується з архіву АСЕДО, підписується вищим керівництвом та надається заявнику.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

**6. Ініціативні листи**

Вихідні документи готуються з ініціативи міського голови, секретаря ради, заступників міського голови, керівників виконавчих органів міської ради (ініціативні документи) Підготовлений виконавцем документ надсилається вищому керівництву для погодження або підпису.

* Документ є готовим для реєстрації після підпису вищого керівництва.
* У випадку, коли керівник відхилив підписання документу, виконавець приймає документ на доопрацювання.
* Остаточний варіант документу направляється на погодження керівництву повторно.
* Після погодження виконавець ***зобов’язаний:***
* зареєструвати документ у своєму структурному підрозділі (у випадку, якщо документ за підписом керівника структурного підрозділу), роздрукувати, проставити вихідний номер та надіслати адресату;
* ***або*** направити документ для реєстрації у «КАНЦЕЛЯРІЮ» (якщо документ за підписом вищого керівництва), де зареєстрований документ буде роздруковано на бланку міської ради або бланку виконавчого комітетута направлений адресату відділом звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи.

*Доповнено відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

Ініціативні листи оформляються через систему електронного документообігу або через систему електронної реєстрації».

Ініціативні листи відділу ЦНАП оформляти через систему електронної реєстрації».

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

*Доповнено пунктом відповідно до рішення ВК від 28.10.2015р. №1016*

**7. Електронне звернення:**

7.1. В електронному зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, вказано електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним.

7.2. Електронне звернення, яке надійшло на електронну адресу міської ради, реєструється та контролюється відділом звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи через АСЕДО, електронне звернення, яке надійшло на електронну адресу виконавчого органу, реєструється, виконується і контролюється посадовими особами виконавчого органу, в порядку, визначеному даною Інструкцією.

*Внесено зміни відповідно до рішення ВК від 03.04.2019р. №327*

*Доповнено пунктом відповідно до рішення ВК від 28.10.2015р. №1016*

**8. Електронна петиція:**

8.1. Петиція, яка протягом установлено строку набрала необхідну кількість підписів на її підтримку, відділом зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації не пізніше наступного дня після набрання необхідної кількості підписів надсилається відділу звернень та контролю документообігу управління організаційно-виконавчої роботи Тернопільської міської ради для реєстрації в автоматизованій системі електронного документообігу із зазначенням інформації про дату початку збору підписів, дату направлення Петиції, загальну кількість та перелік осіб, які підписали Петицію, строк збору підписів та направлення для резолюції міському голові.

8.2. За результатами розгляду письмова відповідь реєструється в АСЕДО, направляється автору (ініціатору) петиції та оприлюднюється відділом зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації на офіційному веб-сайті Тернопільської міської ради та веб-сайті Петицій.

**Розділ 13 доповнено пунктом 13.3 відповідно до рішення виконавчого комітету від 31.01.2018р. №81**

**13. ІНШІ ПИТАННЯ ДІЛОВОДСТВА МІСЬКОЇ РАДИ**

13.1. Діловодство в рамках функціонування системи управління якістю ведеться відповідно до Настанови з якості Тернопільської міської ради.

13.2. При обробці документів, що містять таємну інформацію, система електронного документообігу не використовується. Облік та використання документів з обмеженим доступом здійснюється в порядку, визначеному спеціальним законодавством.

13.3. Порядок роботи з електронними документами в відділі ведення Державного реєстру виборців:

13.3.1. проекти електронних документів відділу ведення Державного реєстру виборців формуються програмними засобами автоматизованої інформаційно-телекомунікаційної системи «Державний реєстр виборців»;

13.3.2. електронні документи тимчасового строку зберігання з часу їх створення і до знищення зберігаються в автоматизованій інформаційно-телекомунікаційній системі «Державний реєстр виборців»;

13.3.3. знищення електронних документів після закінчення строків їх зберігання здійснюється в установленому порядку працівником відділу ведення Державного реєстру виборців, до обов’язків якого віднесено таку функцію.

Заступник міського голови-

керуючий справами О.І.Степанюк