



УКРАЇНА
ЕНЕРГОДАРСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я

15.07.2021

№207

Про затвердження Положення про порядок розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради

З метою забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їх законних прав та інтересів, своєчасного реагування на проблемні питання, зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю та відповідно до ст.40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (із змінами та доповненнями), керуючись п.п.1 п.б ч.1 ст.38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Енергодарської міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Затвердити Положення про порядок розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради (додається).

2. Керівникам виконавчих органів міської ради, що мають статус юридичної особи, комунальних підприємств Енергодарської міської ради у строк до 16 серпня 2021 року затвердити нові або внести зміни до існуючих порядків розгляду звернень громадян (за наявності потреби). Відповідні документи надати до відділу інформаційної політики та взаємодії з громадськістю Енергодарської міської ради у строк до 19 серпня 2021 року.

3. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 15.10.2015 №277 «Про затвердження Положення про порядок розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради».

Виконувач обов'язків
міського голови

Іван САМОЙДЮК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення
виконавчого комітету

15 липня 2021 року №207

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду звернень громадян
у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради

I. Загальні положення

1. Положення визначає організаційні засади приймання, реєстрації, проходження та розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян (далі - звернення громадян) у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради (далі - виконавчий комітет).

2. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та інших нормативних документів з питань розгляду звернень громадян та цього положення, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (далі - Інструкція).

3. В цьому Положенні терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про звернення громадян».

4. Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

5. Дане Положення не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому Кодексом адміністративного судочинства України, кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами

України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

6. Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті ведеться окремо від інших видів діловодства, відповідно до вимог чинного законодавства України, за допомогою автоматизованої програми реєстрації, обліку та систематизації заяв, скарг та пропозицій і покладається на відділ інформаційної політики та взаємодії з громадськістю Енергодарської міської ради (далі - Відділ).

7. У Відділі приймаються (реєструються) звернення громадян на ім'я міського голови, його заступників, секретаря ради, керуючого справами виконавчого комітету.

8. Усі звернення громадян і документи щодо їх розгляду, які надійшли на адресу виконавчого комітету, після їх виконання формуються у справи і зосереджуються у Відділі, де зберігаються протягом п'яти років у хронологічному порядку.

9. Відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян в апараті міської ради та її виконавчого комітету покладається на начальника Відділу, в управліннях, інших структурних підрозділах, що входять до її складу - на їхніх керівників.

II. Приймання та реєстрація звернень громадян

1. Звернення громадян – це пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, що:

- викладені у письмовій формі та направлені до виконавчого комітету поштою, за допомогою засобів електронного зв'язку (електронною поштою) або передані громадянином особисто чи через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством;

- викладені в усній формі та записані посадовою особою під час проведення особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету або за допомогою засобів телефонного зв'язку (в робочому порядку або під час проведення «Прямих ліній»).

Звернення громадян, що надходять для опрацювання до виконавчого комітету з Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та інших органів центральної виконавчої влади, Запорізької обласної державної адміністрації, Запорізької обласної ради, звернення народних депутатів України, інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян» приймаються (реєструються) як письмові звернення, що надійшли поштою.

Звернення громадян, що надходять для опрацювання до виконавчого комітету з комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради, «гарячих» телефонних ліній керівників вищих органів влади, «гарячої» телефонної лінії Запорізької обласної державної адміністрації, інших органів влади відповідно до частини третьої статті 7 Закону України «Про звернення громадян» приймаються (реєструються) з урахуванням відомостей про звернення, внесених до їх реєстраційно-контрольних карток.

2. Не є зверненнями громадян ділові листи державних органів, громадських організацій або посадових осіб, обумовлені компетенцією. Реєстрація цієї кореспонденції ведеться окремо від реєстрації звернень громадян.

3. Колективними зверненнями слід вважати звернення від двох і більше осіб. Колективні звернення розглядаються на рівних підставах з індивідуальними.

Особливою формою колективного звернення громадян до Енергодарської міської ради є електронна петиція, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому рішенням Енергодарської міської ради від 27.08.2016 №16 «Про затвердження Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Енергодарській міській раді» зі змінами, внесеними рішенням міської ради від 07.05.2021 №6.

4. Звернення громадян подаються громадянами особисто чи через уповноважену особу у приміщенні адмінбудівлі виконавчого комітету до Відділу (каб.№313), під час проведення особистих, виїзних прийомів керівництву виконавчого комітету або направляються до виконавчого комітету:

- поштою на адресу: вул.Курчатова, буд.11, м.Енергодар, Запорізька обл., 71502;

- електронною поштою на адресу: zvern@en.gov.ua;

- через офіційний сайт Енергодарської міської ради <https://www.en.gov.ua/contacts>;

- в усній формі за допомогою засобів телефонного зв'язку за телефонним номером: 6 14 71.

5. Усі звернення громадян приймаються (реєструються) у виконавчому комітеті у робочі дні протягом робочого часу: понеділок-четвер - з 08.00 до 17.00, п'ятниця - з 08.00 до 15.45, з урахуванням обідньої перерви з 12.00 до 13.00.

Звернення громадян у дні офіційних державних свят та дні, що визначаються вихідними відповідно до чинного законодавства України, не приймаються та не реєструються.

Звернення громадян на особистих, виїзних прийомах керівництвом виконавчого комітету або під час проведення «Прямих ліній» приймаються (реєструються) у час, визначений відповідними графіками, що затверджуються окремо та доводяться до відома населення шляхом розміщення на інформаційному стенді (I поверх адмінбудівлі міської ради), офіційному вебсайті міської ради та у засобах масової інформації міста.

6. Звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету, отримує (опрацьовує) Відділ, працівники якого:

- роздруковують звернення, що надійшли електронною поштою, та реєструють їх як письмові;

- записують усні звернення, що надійшли засобами телефонного зв'язку до реєстраційно-контрольної картки, встановленої форми (додаток 1 до Положення);

- здійснюють карткову систему обліку звернень громадян, що надходять під час проведення «Прямих ліній», особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету на реєстраційно-контрольних картках,

встановленої форми (додаток 2 до Положення);

- отримують згоду громадянина на опрацювання його персональних даних, у ході розгляду його звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;

- перевіряють звернення на відповідність вимогам статей 5, 7 та 8 Закону України «Про звернення громадян»;

- реєструють звернення громадян у день надходження шляхом нанесення штамп (проставляється у нижньому правому куті звернення), призначеного для вхідної кореспонденції, присвоєння реєстраційного номеру та занесення даних про звернення до автоматизованої комп'ютерної програми реєстрації звернень громадян відповідно до вимог Інструкції. У випадку, коли звернення громадян надходить до виконавчого комітету після 15.00, воно реєструється наступним днем після дня отримання;

- на вимогу громадянина, який особисто подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляють штамп реєстрації вхідного документа із зазначенням дати надходження та вхідного номера звернення. Таку копію повертають громадянину;

- визначають вид звернення згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян».

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

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні Відділу.

Відповідь заявнику з роз'ясненнями вимог ст.5 Закону України «Про звернення громадян» надає Відділ.

III. Розгляд звернень громадян

1. Міський голова здійснює розгляд звернень громадян в день їх отримання або наступного дня не пізніше, ніж до 12 години.

У разі відсутності міського голови чи неможливості здійснення ним повноважень документи розглядаються відповідно секретарем ради, а у разі відсутності останнього – одним із заступників міського голови згідно з розпорядженням міського голови.

2. Результати розгляду звернень громадян керівництвом виконавчого комітету фіксуються у вигляді резолюції (накладається у лівому верхньому куті звернення), в якій зазначається зміст доручення, відповідальний виконавець (виконавці), дата резолюції та підпис керівника, після чого звернення

повертаються до Відділу для внесення даної інформації до автоматизованої програми реєстрації, обліку та систематизації заяв, скарг та пропозицій та подальшого доведення до безпосередніх виконавців або подання на подальший розгляд заступникам міського голови.

3. Відділ згідно з резолюціями керівництва:

- забезпечує направлення письмових звернень громадян відповідальним виконавцям;

- готує та надсилає відповідальним виконавцям листи щодо опрацювання усних звернень громадян (з зазначенням дати надання відповіді), отриманих під час проведення особистих, виїзних прийомів та «Прямих ліній».

4. Безпосереднім виконавцям (структурним підрозділам міської ради) звернення громадян із завданнями передаються не пізніше, ніж протягом 2-х робочих днів від дати реєстрації звернення із зазначенням строку для підготовки проєкту відповіді заявнику за підписом керівника, яким розглядався документ та накладалася резолюція. Звернення направляється разом із матеріалами попередніх звернень у разі, якщо листування із зазначених питань вже здійснювалось, а відповідний структурний підрозділ визначений виконавцем вперше.

5. Посадові особи апарату міської ради та її виконавчого комітету або самостійних виконавчих органів ради, які за резолюцією визначені безпосереднім виконавцем за зверненням:

1) протягом одного дня, з дня отримання звернення на виконання, можуть, у разі потреби, звернутися до відповідного керівника, що підписав резолюцію, з питання щодо її зміни або доповнення;

2) здійснюють опрацювання звернень громадян відповідно до вимог та у строки, визначені чинним законодавством.

6. У разі, якщо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, належить до повноважень виконавчого комітету, вони пересилаються відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» на розгляд органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у строк не більше п'яти днів з дня надходження до виконавчого комітету, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Звернення направляється визначеному органу супровідним листом з повідомленням заявника.

7. Звернення, що потребують подання інформації про результати його розгляду до Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та інших органів центральної виконавчої влади, облдержадміністрації, обласної ради, народних депутатів України беруться на контроль у Відділі шляхом відмітки на реєстраційно-контрольній картці та першому аркуші контрольного звернення «Контроль», «Підлягає поверненню до виконавчого комітету».

8. В ході опрацювання звернень громадян їх автори мають право:

1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

2) знайомитися з матеріалами перевірки;

3) подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який

розглядає заяву чи скаргу;

4) бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

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

6) одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

8) вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

9. У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, керівництво виконавчого комітету згідно з чинним законодавством може прийняти рішення про припинення розгляду звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Проект відповіді заявнику про припинення розгляду питання за підписом посадової особи, до якої звернувся громадянин, готується Відділом.

Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, виконавчим комітетом не розглядаються.

IV. Підготовка відповідей на звернення громадян

1. На письмові звернення, що надійшли до виконавчого комітету електронною поштою, поштою, а також прирівняні до таких (п.1 розділу II цього Положення), та усні звернення, що надійшли засобами телефонного зв'язку, заявнику в обов'язковому порядку надається письмова відповідь.

Відповідь на письмове звернення, направлене електронною поштою, надається у формі відсканованого відправлення на адресу електронної пошти заявника (якщо інше не зазначене у тексті звернення), для чого готується лист за підписом керівництва виконавчого комітету, на якому проставляється штамп, призначений для вихідної кореспонденції, зазначається дата реєстрації та реєстраційний номер документа.

На усні звернення, отримані під час проведення особистих, виїзних прийомів та «Прямих ліній», може бути надана усна відповідь, якщо заявник не наполягає на іншому.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

2. Посадові особи апарату міської ради та її виконавчого комітету або виконавчих органів ради, що є юридичними особами, які за резолюцією визначені безпосереднім виконавцем за зверненням, готують проекти відповідей заявникам та за потреби – органам влади, які надають до Відділу з оригіналами заяв та матеріалами щодо їх опрацювання за 2 дні до встановленого терміну.

Посадові особи, які готують та підписують відповіді заявнику та за

потреби – органу влади, несуть відповідальність за своєчасність, якість та повноту відповідей з питань, порушених заявником.

3. У разі надання доручення щодо розгляду звернення громадян кільком виконавцям узагальнену відповідь на звернення готує перший виконавець, зазначений у резолюції, якщо не визначено іншого.

Інформацію на узагальнення співвиконавці надають головному виконавцю не менш, ніж за три дні до закінчення контрольного строку виконання доручення.

4. Інформація Запорізькій облдержадміністрації, обласній раді, народним депутатам України за результатами розгляду звернень громадян готується тільки за підписом міського голови, а у разі його відсутності – особою, яка його заміщає, візується заступником міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Відповідальність за своєчасну підготовку вищезазначеної інформації несуть керівники виконавчих органів міської ради, які отримали ці звернення на розгляд і виконання.

5. Відповіді на колективні звернення громадян (незалежно від кількості осіб, що підписали звернення) надаються на адресу представника заявників, дані якого зазначені у зверненні.

6. Звернення після їх розгляду з усіма матеріалами мають бути повернуті Відділу для формування справ, картотек. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

7. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто усі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

Якщо прийнято рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні громадянина, таке рішення доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон України «Про звернення громадян» і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

V. Контроль та відповідальність за розгляд звернень громадян

1. Контроль за дотриманням вимог законодавства, що регламентує здійснення роботи із зверненнями громадян та проведення їх особистого прийому, у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради здійснюється начальниками відділів, у виконавчих органах міської ради, що є юридичними особами, - їх керівниками через посадових осіб, уповноважених здійснювати роботу із зверненнями громадян.

Відділ здійснює безпосередній контроль за додержанням вимог чинного законодавства з питань розгляду звернень громадян і цього Положення, дотриманням термінів розгляду звернень.

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

2. При здійсненні контролю за розглядом звернень громадян звертається увага на строки й повноту розгляду порушених у зверненнях громадян питань,

об'єктивність їх перевірки, законність і обґрунтованість прийнятих за зверненнями рішень, своєчасність їх виконання і надіслання відповідей заявникам.

3. Звернення, направлені на розгляд до виконавчого комітету вищими органами влади та поставлені ними на контроль, розглядаються у межах термінів, передбачених дорученнями керівників вищих органів влади.

Усі інші звернення громадян розглядаються у межах термінів, що передбачені чинним законодавством.

Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк 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.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом України «Про звернення громадян».

Звернення народних депутатів України розглядаються протягом 10 днів з моменту одержання, з обов'язковим наданням інформації про результати розгляду.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, міський голова або його заступники встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється автору звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4. З метою попереджувального контролю за дотриманням строків розгляду звернень громадян Відділ щотижня надає відповідальним виконавцям дані про звернення, строк опрацювання яких закінчується.

У разі недотримання зазначених строків виконавцями Відділ інформує про факти порушень міського голову.

5. Звернення громадян знімаються з контролю лише після того, як ужито заходів щодо вирішення всіх питань, порушених у зверненні, і заявнику та тому органу чи організації, що надіслав(ла) звернення за належністю (якщо це вимагається), надано вичерпну письмову відповідь.

6. Підписані міським головою або його заступниками відповіді (крім повідомлень про продовження розгляду звернень, що готуються в порядку, передбаченому абзацом б пункту 3 розділу V цього Положення), є підставою для зняття Відділом звернення з контролю та формування справи.

VI. Узагальнення та аналіз звернень громадян

1. Звернення громадян мають систематично, але не рідше одного разу на квартал, узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи органів (установ) за даним напрямом діяльності та вжиття своєчасних заходів реагування на виявлені порушення актів законодавства, що регламентують роботу із зверненнями громадян.

2. За результатами узагальнення й аналізу розгляду звернень громадян складається звіт про стан організації роботи із зверненнями громадян та

готується аналітична інформація, яка повинна містити такі дані:

- статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень громадян, зареєстрованих, порівняно з показниками за попередній період, аналогічний звітному;

- дані щодо змісту основних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях;

- кількісні дані про отримані звернення громадян за видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);

- питання, порушені у скаргах та повторних зверненнях громадян, аналіз причин їх написання;

- кількість і питома вага звернень ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю, непрацездатних осіб, а також осіб, що постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Які основні питання ними порушуються. Як здійснювалися розгляд та вирішення порушених ними питань. Наведення прикладів;

- дані щодо особистого прийому громадян;

- наведення виявлених фактів порушень Закону України «Про звернення громадян», невирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення. Надання інформації про притягнення відповідних осіб до встановленої законом відповідальності.

3. Стан роботи з питань звернень громадян та особистого прийому громадян у виконавчих органах міської ради, підпорядкованих їй підприємствах перевіряється під час комплексних та цільових перевірок.

Під час перевірок всебічно вивчається організація роботи з питань розгляду усних та письмових звернень громадян, проведення особистого прийому громадян, виявляються недоліки роботи зі зверненнями громадян та надається практична допомога з їх усунення. Результати перевірок відображаються у довідках.

Керуючий справами
виконавчого комітету

Яна ДАБІЖА

Реєстраційно-контрольна картка звернень громадян, що надійшли (зареєстровані) засобами телефонного зв'язку						
<i>Дата та час реєстрації</i>	____.____.20__р. ____.	<i>Індекс</i>	____/01-05-17-__/Г	<i>Термін виконання</i>	____.____.20__р.	<i>Контроль</i>
<i>Заявник</i>	----- ----- -----		<i>Адреса, Телефон для зв'язку</i>	вул. ----- буд. _____, кв. ----- тел. -----		
<i>Форма звернення</i>	1.7. засобами телефонного зв'язку	<i>Ознака надходження</i>	2.1.первинне <input type="checkbox"/>	<i>Вид звернення</i>		3.1.заява (клопотання) <input type="checkbox"/>
			2.2.повторне <input type="checkbox"/>	<i>Стать</i>	3.2.скарга <input type="checkbox"/>	
			2.3.дублетне <input type="checkbox"/>		4.1.чол. <input type="checkbox"/>	<i>За суб'єктом</i>
2.4.неодноразове <input type="checkbox"/>	4.2.жін. <input type="checkbox"/>	<i>Тип звернення</i>	6.3.усне <input type="checkbox"/>	5.1.індивідуальне		
2.5.масове <input type="checkbox"/>				<i>Категорія</i>	7. ____	
				<i>Соціальний стан</i>	8. ____	
<i>Зміст</i>	----- ----- ----- ----- ----- ----- -----					
<i>Питань у зверненні</i>		<i>Індекс питань</i>				
<i>Резолюція</i>	<i>Дата</i>					<i>Підпис</i>
<i>Автор резолюції (посадова особа, якій адресоване звернення)</i>				<i>ПІБ посадової особи</i>		
<i>ПІБ посадової особи, яка записала (зареєструвала) звернення</i>				<i>Реєстраційний штамп</i>		
<i>Результат розгляду</i>	9. ____.					
<i>Вихідний документ</i>						

Реєстраційно-контрольна картка звернень громадян

<i>Дата реєстрації</i>	____.____.20__р.	<i>Індекс</i>	/01-05-17- /		<i>Сторінок</i>	<i>Дата виконання</i>	____.____.20__р.	<i>Контроль</i>
<i>Заявник</i>	----- ----- -----				<i>Адреса, телефон для зв'язку</i>	вул. _____ буд. _____, кв. _____ тел. _____		
<i>Категорія</i>	7. ____	<i>Соціальний стан</i>	8. ____	<i>За суб'єктом</i>	5.1. індивідуальне <input type="checkbox"/> 5.2. колективне <input type="checkbox"/>	<i>Стать</i>	4.1. чол. <input type="checkbox"/> 4.2. жін. <input type="checkbox"/>	
<i>Форма звернення</i>	1.2. на особистому прийомі	<i>Ознака надходження</i>	2.1. первинне <input type="checkbox"/> 2.2. повторне <input type="checkbox"/> 2.3. дублетне <input type="checkbox"/> 2.4. неодноразове <input type="checkbox"/> 2.5. масове <input type="checkbox"/>	<i>Тип звернення</i>		6.2. лист <input type="checkbox"/> 6.3. усне <input type="checkbox"/>		
				<i>Вид звернення</i>		3.1. пропозиція <input type="checkbox"/> 3.2. заява <input type="checkbox"/> 3.3. скарга <input type="checkbox"/>		
				<i>Питань у зверненні</i>		<i>Індекс питань</i>		
<i>Короткий зміст</i>								
<i>Резолюція</i>								
<i>Результат розгляду</i>	9. ____.							