

Методичні рекомендації з діловодства
(створено на підставі «Типової інструкції
в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади»,
затвердженої постановою Кабінету Міністрів України
від 17 січня 2018 р. № 55)

Зміст

Розділ	Назва розділу	Стор.
	I. Загальні вимоги щодо створення документів	3
1.	Зображення Державного Герба України	4
2.	Найменування установи	4
3.	Довідкові дані про установу	4
4.	Дата документа	5
5.	Посилання на документ	5
6.	Адресат	5
7.	Гриф затвердження документа	6
8.	Короткий зміст документа	7
9.	Текст документа	7
10.	Відмітки про наявність додатків	8
11.	Підпис	9
12.	Візи та гриф погодження для документів, що створюються у паперовій формі	10
13.	Відбиток печатки	11
14.	Відмітка про засвідчення паперових копій документів	12
15.	Відмітки про створення, виконання документа	13
16.	Запис про державну реєстрацію	13
	II. Складення деяких видів документів	14
1.	Накази (розпорядження)	14
2.	Протоколи	16
3.	Службові листи (вихідна кореспонденція)	18
4.	Документи до засідань колегіальних органів	19
	III. Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів	20
	IV. Строки виконання основних документів	22

I. Загальні вимоги щодо створення документів

1. Для оформлення **текстів** службових документів використовується гарнітура Times New Roman та шрифт розміром **12-14** друкарських пунктів або **8-12** друкарських пунктів для друкування реквізиту “**Прізвище виконавця і номер його телефону**”, виносок, пояснювальних написів до окремих елементів тексту документа або його реквізитів тощо.

2. При оформленні застосовується шрифт:

напівжирний шрифт великими літерами – для назви виду документа;

напівжирний (прямий або курсив) – для заголовків та короткого змісту документа.

3. При оформленні текстів **міжрядковий інтервал** повинен становити:

1 – для складових тексту документа, реквізиту “**Додаток**” та посилання на документ, що став підставою для підготовки (видання) поточного документа;

1,5 – для складових частин реквізитів “**Адресат**” та “**Гриф затвердження**”;

1,5-3 – для відокремлення реквізитів документа один від одного.

4. **Ім’я та прізвище** в реквізиті “**Підпис**” розміщується на рівні останнього рядка назви посади.

5. **Максимальна довжина рядка** багаторядкових реквізитів (крім реквізиту тексту) – 73 міліметри (28 друкованих знаків).

6. Якщо **короткий зміст до тексту** перевищує **150 знаків** (п’ять рядків), його дозволяється **продовжувати до межі** правого поля. **Крапка в кінці заголовка не ставиться.**

7. При оформленні документів відступ від межі лівого **поля документа** становить:

125 міліметрів – для ім’я та прізвища реквізиту “**Підпис**”;

100 міліметрів – для реквізита “**Гриф затвердження**”;

90 міліметрів – для реквізиту “**Адресат**”;

10 міліметрів – для абзаців у тексті, а також слів “**СЛУХАЛИ**”, “**ВИСТУПИЛИ**”, “**ВИРШИЛИ**”, “**УХВАЛИЛИ**”, “**НАКАЗУЮ**”, “**ЗОБОВ’ЯЗУЮ**”;

0 міліметрів – для реквізитів “**Дата документа**”, “**Короткий зміст документа**”, “**Текст**” (без абзаців), “**Відмітка про наявність додатків**”, “**Прізвище виконавця і номер його телефону**”, “**Відмітка про виконання документа і надсилання його до справи**”, слово “**Додаток**”, реквізити “**Додаток**” та слово “**Підстава**” запису про посилання на документ, що став підставою для підготовки (видання) поточного документа, найменування посади у реквізиті “**Підпис**”, засвідчувального напису “**Згідно з оригіналом**” та для першого реквізита “**Гриф затвердження**”, якщо їх в документі два.

8. Під час оформлення документів (додатків до них) на двох і більше сторінках **друга та наступні сторінки повинні бути пронумеровані.**

9. **Номери сторінок ставляться посередині верхнього поля сторінки** арабськими цифрами **без зазначення слова “сторінка” та розділових знаків.**

Перша сторінка не нумерується ні в документі, ні в кожному з додатків.

Документ і кожен з додатків мають окрему нумерацію.

10. Тексти документів **друкуються на одному боці аркуша**. Документи не постійного строку зберігання обсягом більше 20 сторінок допускається друкувати на лицьовому і зворотному боці аркуша, при цьому реквізит “Підпис” повинен бути розміщений на лицьовому, а не на зворотному боці останнього аркуша документа.

11. Під час підготовки організаційно-розпорядчих документів у паперовій формі працівники установ оформляють їх з урахуванням вимог ДСТУ 4163-2003.

12. Документи повинні мати такі поля (міліметрів):

30 – ліве;

10 – праве;

20 – верхнє та нижнє.

1. Зображення Державного Герба України

1.1. Зображення Державного Герба України розміщується на бланках документів відповідно до постанови Верховної Ради України від 19 лютого 1992 р. [№ 2137-XII](#) “Про Державний герб України”, Герба Автономної Республіки Крим – відповідно до нормативно-правових актів Верховної Ради Автономної Республіки Крим.

1.2. **Зображення Державного Герба України, Герба Автономної Республіки Крим розміщується по центру верхнього поля. Розмір зображення становить 17 міліметрів заввишки, 12 міліметрів завширшки.**

2. Найменування установи

2.1. **Найменування установи – автора документа повинне відповідати найменуванню, зазначеному в положенні (статуті) про неї.**

2.2. **Скорочене** найменування установи **вживається** у разі, коли воно **офіційно** зафіксовано в зазначених документах. Скорочене найменування розміщується (у дужках або без них) нижче повного найменування окремим рядком по центру документа.

2.3. Найменування установи вищого рівня зазначається у скороченому вигляді, а у разі відсутності офіційно визначеного скорочення – повністю. На бланках установи, яка має подвійне або потрійне підпорядкування, зазначаються найменування усіх установ вищого рівня.

2.4. **Найменування філії**, територіального відділення, структурного підрозділу установи зазначається у разі, **коли вони є авторами документа, і розміщується нижче найменування установи.**

3. Довідкові дані про установу

3.1. **Довідкові дані** про установу **містять** поштову адресу, номери телефонів, телефаксів, адресу електронної пошти, адресу офіційного веб-сайту тощо. Довідкові дані розміщуються нижче найменування установи або структурного підрозділу.

3.2. **Реквізити поштової адреси** зазначаються в такій послідовності: **назва вулиці, номер будинку, назва населеного пункту, району, області, поштовий індекс.**

4. Дата документа

4.1. Датою документа є дата його реєстрації. Дата зазначається арабськими цифрами в один рядок у такій послідовності: **число, місяць, рік**. Дата оформлюється цифровим або словесно-цифровим способом. У разі **оформлення дати цифровим способом** число і місяць проставляються двома парами цифр, розділеними крапкою; рік – чотирма цифрами, крапка наприкінці не ставиться. **Наприклад: 02.12.2017.**

4.2. У текстах нормативно-правових актів та посиланнях на них і документах, що містять відомості фінансового характеру, застосовується **словесно-цифровий спосіб** зазначення дат з **проставлянням нуля** в позначенні дня місяця, якщо він містить **одну цифру**, **наприклад: 02 грудня 2017 року**. Дозволяється вживати слово “рік” у скороченому варіанті “р.”, **наприклад: 03 грудня 2017 р.**

Поставлення нуля НЕ стосується проектів актів (розпоряджень, постанов) КМУ!!! Наприклад: **2 грудня 2017 року** (при створенні акта).

4.3. Якщо документ складено **не на бланку**, дата зазначається **нижче підпису ліворуч**. Дата документа проставляється посадовою особою, яка його підписує або затверджує.

4.4. Обов'язковому датуванню і 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).

4.5. На документі, виданому двома або більше установами, зазначається одна дата, яка відповідає даті останнього підпису.

5. Посилання на документ

Посилання у тексті документа на документ, на який дається відповідь або на виконання якого підготовлено цей документ, наводиться у **такій послідовності**: назва виду документа, найменування установи – автора документа, дата та реєстраційний індекс, короткий зміст документа.

6. Адресат

6.1. Документи адресуються установі, її структурним підрозділам або конкретній посадовій особі. У разі **адресування документа установі або її структурним підрозділам без зазначення посадової особи** їх найменування наводяться у називному відмінку, **наприклад:**

**Комітет з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України
Київське міське відділення (філія) Комітету з фізичного виховання та спорту
Міністерства освіти і науки України**

6.2. Якщо документ **надсилається посадовій особі**, найменування установи та її структурного підрозділу наводяться у називному відмінку, а посада і прізвище адресата – у давальному, **наприклад:**

**Комітет з фізичного виховання та спорту
Міністерства освіти і науки України
начальнику управління спортивних споруд
Євгену ЗОЛІНУ – зверніть увагу! Прізвище повністю пишеться великими літерами якщо вказуємо ім'я та прізвище!**

6.3. У разі коли документ **адресується керівникові установи або його заступникові**, найменування установи входить до складу найменування посади адресата, яке наводиться у давальному відмінку, наприклад:

Голові Комітету з фізичного виховання та спорту

Міністерства освіти і науки України

Вадиму СТЕЦЕНКУ – зверніть увагу! Прізвище повністю пишеться великими літерами якщо вказуємо *ім'я* та прізвище!

6.4. Якщо документ **адресується кільком однорідним за характером діяльності** установам, зазначається узагальнене найменування адресатів, наприклад:

Департаментам (управлінням) освіти

і науки обласних та Київської міської

державних адміністрацій

6.5. Документ **не повинен мати більше чотирьох адресатів**. Слово “копія” перед найменуванням другого – четвертого адресатів **не ставиться**. У разі надсилання документа **більше ніж чотирьом адресатам** складається додатково **список на розсилку** із зазначенням **на кожному документі тільки одного адресата**.

6.6. Реквізит “Адресат” може включати адресу. Порядок і форма запису відомостей про адресу установи повинні відповідати [Правилам надання послуг поштового зв'язку](#), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 р. № 270 (Офіційний вісник України, 2009 р., № 23, ст. 750). **Повна адреса зазначається у разі надсилання документа разовим кореспондентам**, наприклад:

Національний олімпійський комітет України

вул. Хорива, 39-41, Київ, 04071

6.7. У разі надсилання документа **фізичній особі** спочатку зазначається у називному відмінку **прізвище, ім'я та по батькові**, потім поштова адреса, наприклад:

Гончарук Олександр Сергійович

вул. Сурикова, буд. За, кв. 1, м. Київ, 03178

(Зверніть увагу! В адресі СПОЧАТКУ зазначається вулиця, будинок, квартира, ПОТІМ – населений пункт і ОСТАННІМ – поштовий індекс!)

6.8. У разі надсилання документа органам законодавчої і виконавчої влади, постійним кореспондентам їх поштова адреса на документах не зазначається, **наприклад:**

Кабінет Міністрів України

7. Гриф затвердження документа

7.1. Документ може бути затверджений розпорядчим документом установи або у випадках, визначених у [додатку 2 Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади](#), затвердженої постановою КМУ від 17 січня 2018 р. № 55, посадовою особою (посадовими особами), до повноважень якої (яких) належать питання, зазначені у такому документі. Нормативно-правові акти (положення, інструкції, правила, порядки тощо) затверджуються розпорядчим документом установи, що видала відповідний акт.

7.2. Документ, який не є примірником або копією документа, створеного в електронній формі, може бути затверджений конкретною посадовою особою. У такому

випадку гриф затвердження складається із слова “ЗАТВЕРДЖУЮ”, найменування посади, підпису, ініціалу імені і прізвища особи, яка затвердила документ, дати затвердження. **Наприклад:**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Міністр освіти
підпис Лілія ГРИНЕВИЧ
30 серпня 2018 р.

7.3. У разі коли документ затверджується **постановою, рішенням, наказом, розпорядженням**, гриф затвердження складається із слова “ЗАТВЕРДЖЕНО”, назви виду документа, яким затверджується створений документ, у називному відмінку із зазначенням його дати і номера. Наприклад:

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Міністерства освіти
від 27 вересня 2018 р. № 935

7.4. Гриф затвердження **розміщується** у правому верхньому кутку **першої сторінки** документа.

7.5. У разі **затвердження** документа **кількома посадовими особами** грифи затвердження **розташовуються на одному рівні**.

8. Короткий зміст документа

8.1. Короткий зміст документа повинен містити стислий виклад суті документа. Короткий зміст, обсяг якого перевищує 150 знаків (п'ять рядків), дозволяється продовжувати до межі правого поля. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

8.2. Короткий зміст **відповідає на питання “про що?”, “кого?”, “чого?”**. **Наприклад:** **наказ** (про що?) «**Про надання відпустки**»; **протокол** (чого?) **засідання атестаційної комісії**; **посадова інструкція** (кого?) **головного спеціаліста**.

8.3. **Листи, доповідні та службові записки складаються без заголовка.**

9. Текст документа

9.1. Текст документа містить інформацію, для фіксування якої його створено. Інформація в тексті документа викладається стисло, грамотно, зрозуміло та об'єктивно. Документ не повинен містити повторів, а також слів і зворотів, які не несуть змістового навантаження. Під час складання документів вживається діловий стиль, для якого характерний нейтральний тон викладення, позбавлений образності та емоційності.

Текст документа оформляється у вигляді суцільного зв'язного тексту, анкети чи таблиці або шляхом поєднання цих форм.

Суцільний зв'язний текст документа містить граматично і логічно узгоджену інформацію про управлінські дії. Така форма викладення тексту документа використовується під час складання положень, порядків, правил, розпорядчих документів і листів.

9.2. Текст, як правило, складається з **вступної, мотивувальної та заключної частин**. **Вступна частина** містить підставу, обґрунтування або мету складення документа, **мотивувальна** – обґрунтування позиції установи, в **заклучній** – висновки, пропозиції, рішення, прохання.

9.3. Тексти складних і великих за обсягом документів (положення, правила, інструкції, огляди, звіти тощо) поділяються на **розділи, підрозділи, пункти, підпункти**, які **нумеруються** за допомогою **римських або арабських цифр без/з крапкою або дужкою**.

9.4. **Форма анкети** використовується у разі викладення у цифровому або словесному вигляді інформації про один об'єкт за певним обсягом ознак. Постійною інформацією в анкеті є узагальнені найменування ознак, за якими проводиться опис об'єкта, а змінною – конкретні характеристики.

9.5. **Таблична форма документа** використовується у разі викладення у цифровому або словесному вигляді інформації про кілька об'єктів за рядом ознак. **Заголовки граф таблиці пишуться з великої літери, підзаголовки – з малої літери**.

Крапки в кінці заголовків і підзаголовків граф **не ставляться**. Заголовки і підзаголовки граф та рядків таблиці повинні бути викладені **іменником у називному відмінку однини**. У заголовках і підзаголовках рядків і граф таблиці вживаються лише загальноприйняті умовні позначення і скорочення.

Графи таблиці, які розміщуються **на кількох сторінках, нумеруються**. На другій та наступних сторінках таблиці зазначаються номери граф, а також у верхньому правому кутку – слова **“Продовження додатка”**.

10. Відмітки про наявність додатків

10.1. Додатки до документів, крім додатків до супровідних листів, складаються з метою доповнення, пояснення окремих питань або документа в цілому.

10.2. **Додатки до документів можуть бути таких видів:**

додатки, що затверджуються розпорядчими документами (положення, інструкції, правила, порядки тощо);

додатки, що доповнюють та/або пояснюють зміст основного документа;

додатки, що надсилаються із супровідним листом.

10.3. У тексті основного документа робиться така відмітка **про наявність додатків:** “що додається”, “згідно з додатком”, “(додаток 1)”, “відповідно до додатка 2” або “(див. додаток 3)”.

10.4. Додатки оформлюються, як правило, на стандартних аркушах паперу. **На другій і наступній сторінках додатка** робиться така відмітка: **“Продовження додатка”**, **“Продовження додатка 1”**.

10.5. У разі наявності **кількох додатків** на них зазначаються **порядкові номери**, наприклад: **додаток 1, додаток 2**.

Знак “№” перед цифровим позначенням не ставиться.

10.6. Усі **додатки** до документів **візуються** працівником, який створив документ, та **керівником** структурного підрозділу, в якому його створено.

10.7. **Додатки** нормативно-правового характеру (**положення, інструкції, правила, порядки** тощо), що затверджуються розпорядчими документами, **підписуються керівниками** структурних підрозділів установи **на лицьовому боці останнього аркуша** додатка.

10.8. У разі коли додатки надсилаються **із супровідним листом**, відмітка про наявність додатків **розміщується після тексту листа перед підписом**.

10.9. Якщо документ має додатки, повне найменування яких наводиться в його тексті, відмітка про наявність додатків оформлюється за такою формою:

Додаток: на 7 арк. у 2 прим.

10.10. Якщо документ має додатки, повне найменування яких у тексті не наводиться, їх необхідно перелічити після тексту із зазначенням кількості сторінок у кожному додатку та кількості їх примірників, наприклад:

Додатки:

1. Довідка про виконання плану розвантажувальних робіт за I квартал 2017 р. на 5 арк. в 1 прим.

2. Графік ремонтних робіт на I квартал 2010 р. на 3 арк. в 1 прим.

10.11. У разі коли документ містить більше десяти додатків, складається опис із зазначенням у документі такої відмітки:

Додаток: згідно з описом на 3 арк.

10.12. Якщо додаток надсилається не за всіма зазначеними в документі адресами, відмітка про наявність документа оформлюється за такою формою:

Додаток: на 5 арк. у 2 прим. на першу адресу.

11. Підпис

11.1. Посадові особи підписують документи в межах своїх повноважень, визначених актами законодавства, іншими нормативно-правовими актами та інструкції з діловодства установи. Порядок підписання документів іншими особами у разі відсутності керівника установи та посадових осіб, які уповноважені їх підписувати, визначається наказом (розпорядженням) керівника установи.

11.2. Підпис складається з найменування посади особи, яка підписує документ:

- повного – у разі, коли документ надрукований не на бланку,
- скороченого – у разі, коли документ надрукований на бланку,
- особистого підпису, ініціалу імені і прізвища, наприклад:

Голова Комітету з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України

підпис

Вадим СТЕЦЕНКО

або

Голова

підпис

Вадим СТЕЦЕНКО

11.3. У разі надсилання документа у паперовій формі одночасно кільком установам підписується тільки оригінал, який залишається у справі установи – автора такого документа, а на місця розсилаються засвідчені службою діловодства його копії.

11.4. Документи підписуються, як правило, однією посадовою особою, а у разі, коли за зміст документа несуть відповідальність кілька осіб (акти, фінансові документи тощо), – двома або більше посадовими особами. При цьому підписи посадових осіб розміщуються один під одним відповідно до підпорядкованості осіб. Наприклад:

Голова	підпис	Ініціал ПРІЗВИЩЕ
Головний бухгалтер	підпис	Ініціал ПРІЗВИЩЕ

11.5. У разі підписання **спільного документа** кількома особами, які **займають однакові посади**, їх підписи розміщуються на одному рівні і скріплюються печатками установ, наприклад:

Міністр юстиції	Міністр фінансів
підпис	підпис
Ініціал ПРІЗВИЩЕ	Ініціал ПРІЗВИЩЕ
відбиток гербової печатки	відбиток гербової печатки

Документи **колегіальних органів** підписують голова колегіального органу і секретар, наприклад:

Голова комісії	підпис	Ініціал ПРІЗВИЩЕ
Секретар комісії	підпис	Ініціал ПРІЗВИЩЕ

11.6. У разі **відсутності посадової особи**, найменування посади, прізвище, ініціал імені якої зазначено на проекті документа, його підписує особа, що **виконує її обов'язки, або її заступник**. У такому разі **обов'язково зазначаються фактична посада, ініціал імені і прізвище особи**, яка підписала документ, при цьому виправлення вносить рукописним способом особа, яка підписує документ.

Не допускається під час підписання документа ставити прийменник “За” чи **правобічну похилу риску** перед найменуванням посади.

У разі **заміщення керівника за наказом** (розпорядженням) до найменування посади додаються символи **“В. о.”**.

11.7. **Факсимільне відтворення підпису посадової особи на документах не допускається.**

12. Візи та гриф погодження для документів, що створюються у паперовій формі

12.1. Погодження документа у разі потреби може здійснюватися як в установі (внутрішнє), так і за її межами іншими заінтересованими установами (зовнішнє).

12.2. **Внутрішнє погодження документа** оформлюється шляхом проставлення візи. **Віза включає особистий підпис, ініціал імені і прізвище особи, яка візує документ, дату візування із зазначенням у разі потреби найменування посади цієї особи.**

12.3. **Віза проставляється** на лицьовому або в разі, коли місця на лицьовому боці останнього аркуша недостатньо, на зворотному боці останнього аркуша проекту документа. Візи проставляються на паперових примірниках документів та залишаються в установі.

12.4. **Зауваження і пропозиції** до проекту документа **викладаються на окремому аркуші**, про що на проекті робиться відповідна відмітка:

Начальник відділу діловодства та організаційної роботи

Дата підпис Ініціал ПРІЗВИЩЕ

Зауваження і пропозиції додаються.

12.5. За зміст документа, який візується кількома особами, такі **особи відповідають згідно з компетенцією**.

12.6. **Зовнішнє погодження** проектів документів, створених у паперовій формі, оформляється шляхом проставлення на них **грифа погодження**, який включає в себе слово **“ПОГОДЖЕНО”**, **найменування посади особи та установи**, з якою погоджується проект документа, **особистий підпис, ініціал імені, прізвище і дату або назву документа**, що підтверджує погодження, **його дату і номер (індекс)**, наприклад:

ПОГОДЖЕНО
Міністр освіти
підпис Ініціал ПРІЗВИЩЕ
Дата

ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання
Центральної експертно-перевірної
комісії Укрдержархіву
Дата №

12.7. **Гриф погодження** ставиться нижче підпису на останній сторінці проекту документа.

12.8. У разі коли **зміст документа стосується більше ніж трьох установ**, складається **аркуш погодження**, про що **робиться відмітка у документі** на місці грифа погодження, наприклад:

Аркуш погодження додається.

12.9. **Аркуш погодження оформлюється** на лицьовому та у разі потреби зворотному боці одного аркуша за такою формою:

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ
Назва проекту документа
Найменування посади підпис Ініціал ПРІЗВИЩЕ
Дата

12.10. **Зовнішнє погодження** у разі потреби, визначеної законодавством, здійснюється **в такій послідовності**: установи однакового рівня та інші установи; громадські організації; органи, які здійснюють державний контроль в певній сфері; установи вищого рівня.

13. Відбиток печатки

13.1. На документах, що засвідчують права громадян і юридичних осіб, на яких фіксується факт витрачання коштів і проведення операцій з матеріальними цінностями, підпис посадової (відповідальної) особи **скріплюється гербовою печаткою установи**.

13.2. Перелік **інших документів**, підписи на яких необхідно скріплювати гербовою печаткою, визначається установою на підставі нормативно-правових актів та примірною

переліку документів, підписи на яких скріплюються гербовою печаткою: (додаток 3 до Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади).

13.3. Відбиток печатки, на якій зазначено найменування установи або її структурного підрозділу (без зображення герба) у разі потреби ставиться на копіях документів та на розмножених примірниках розпорядчих документів.

13.4. Відбиток печатки ставиться таким чином, щоб він охоплював останні кілька літер найменування посади особи, яка підписала документ, але не підпис посадової особи, або на окремо виділеному для цього місці з відміткою “МП”.

13.5. Наказом (розпорядженням) керівника установи визначається порядок використання, місце зберігання гербової печатки і посадова особа, відповідальна за її зберігання, а також перелік осіб, підписи яких скріплюються гербовою печаткою.

14. Відмітка про засвідчення паперових копій документів

14.1. Установа може засвідчувати копії лише тих документів, що створюються в ній, крім випадків створення паперових копій електронних документів, що надійшли до установи через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади (далі – система взаємодії), а також у випадках, передбачених цим пунктом.

14.2. У разі підготовки документів для надання органам судової влади під час вирішення питань щодо прийняття громадян на роботу, навчання, засвідчення їх трудових, житлових та інших прав у взаємовідносинах з установою, а також під час формування особових справ працівників установа може виготовляти копії документів, виданих іншими установами (копії дипломів, свідоцтв про одержання освіти тощо).

14.3. Відмітка “Копія” проставляється у верхньому правому кутку першої сторінки паперового документа.

14.4. Напис про засвідчення документа у паперовій формі складається із слів “Згідно з оригіналом”, найменування посади, особистого підпису особи, яка засвідчує копію, її ініціалу імені і прізвища, дати засвідчення копії і проставляється нижче реквізиту документа “Підпис”, наприклад:

Згідно з оригіналом

Провідний спеціаліст
відділу організації діловодства

Дата

підпис

Ініціал ПРІЗВИЩЕ

14.5. Напис про засвідчення паперової копії скріплюється печаткою із зазначенням на ній найменування відповідної установи (без зображення герба) або печаткою структурного підрозділу (служби діловодства, служби кадрів, бухгалтерії тощо) установи.

14.6. На копіях вихідних документів у паперовій формі зазначається дата підписання документа та його реєстраційний індекс, посада особи, яка засвідчила копію, її особистий підпис, дата засвідчення та відбиток печатки служби діловодства, наприклад:

Дата, індекс

Директор

Ініціал ПРІЗВИЩЕ

Згідно з оригіналом

Провідний спеціаліст відділу

підпис

Ініціал ПРІЗВИЩЕ

відбиток печатки служби діловодства

Дата

14.7. **На копіях вихідних документів**, що залишаються у справах установи (відпусках), **повинні бути візи посадових осіб**, з якими вони погоджені.

14.8. **Копія** документа повинна **відповідати оригіналу**.

15. Відмітки про створення, виконання документа

15.1. **Ім'я та прізвище** працівника, який створив документ, і **номер його службового телефону** зазначаються в нижньому лівому кутку останньої сторінки паперового документа, наприклад:

Олена Петренко 256 23 29

15.2. Відмітка про надходження паперового документа до установи проставляється від руки або за допомогою штампа, автоматичного нумератора чи штрих-коду **на лицьовому полі у правому кутку нижнього поля першого аркуша оригіналу документа**. Елементами зазначеного реквізиту є скорочене найменування установи – одержувача документа, реєстраційний індекс, дата (у разі потреби година і хвилини) надходження документа.

15.3. У разі надходження зброшурованих документів разом із супровідним листом відмітка ставиться на супровідному листі.

16. Запис про державну реєстрацію

16.1. Запис про державну реєстрацію робиться щодо нормативно-правових актів установ, включених до Єдиного державного реєстру нормативно-правових актів.

16.2. У разі подання нормативно-правового акта **на державну реєстрацію** у паперовій формі на першій сторінці паперового примірника нормативно-правового акта для проставлення відмітки про державну реєстрацію **повинне бути вільне місце (60 x 100 міліметрів)** у верхньому правому кутку після номера акта чи грифа затвердження.

II. Складення деяких видів документів

1. Накази (розпорядження)

1.1. Накази (розпорядження) видаються як рішення організаційно-розпорядчого чи нормативно-правового характеру. За змістом управлінської дії накази видаються з основних питань діяльності установи, адміністративно-господарських або кадрових питань.

1.2. Проекти наказів (розпоряджень) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань готуються і подаються структурними підрозділами за дорученням керівника установи чи за власною ініціативою.

1.3. **Проекти наказів (розпоряджень)** з основної діяльності, адміністративно-господарських питань у разі їх підготовки у паперовій формі та додатки до них **візуються працівником**, який створив документ, **керівником структурного підрозділу**, в якому його створено, **посадовими особами, які визначені у проекті документа як виконавці завдань**, що містяться в ньому, **керівником служби діловодства, керівником або посадовою особою структурного підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції**, іншими посадовими особами, яких стосується документ.

1.4. Проекти наказів (розпоряджень) з **кадрових питань** (особового складу) візуються працівником кадрової служби, який створив документ, та його керівником, а також залежно від видів наказів посадовими особами структурного підрозділу з питань запобігання та виявлення корупції, бухгалтерської служби, іншими посадовими особами, яких стосується документ.

1.5. Уповноваженою особою юридичної служби обов'язково візуються проекти наказів нормативно-правового характеру, а також накази з кадрових питань (особового складу).

1.6. Якщо в процесі погодження **до проекту** наказу (розпорядження) **вносяться зміни**, він підлягає **повторному погодженню** (візуванню).

1.7. **Накази (розпорядження) підписуються** керівником установи, а також державним секретарем міністерства (керівником апарату установи) з питань, що належать до його компетенції. У разі відсутності відповідного керівника накази (розпорядження) підписуються посадовою особою, яка виконує його обов'язки.

1.8. Накази (розпорядження, постанови, рішення), які є нормативно-правовими актами, набувають чинності з дня їх офіційного опублікування, якщо інше не встановлено такими наказами (розпорядженнями, постановами, рішеннями), але не раніше дня їх офіційного опублікування.

1.9. Наказ (розпорядження) оформлюється на бланку наказу (розпорядження). **Зміст** наказу (розпорядження) коротко викладається в заголовку, який починається з прийменника **“Про”** і складається за допомогою віддієслівного іменника (**“Про затвердження...”**, **“Про введення...”**, **“Про створення...”**) або іменника (**“Про підсумки...”**, **“Про заходи...”**).

1.10. **Текст** наказу (розпорядження) з питань основної діяльності установи та адміністративно-господарських питань складається з преамбули і розпорядчої частини.

1.11. У **преамбулі** зазначаються підстава, обґрунтування або мета видання наказу. Зазначена частина починається із слів “**На виконання**”, “**З метою**” тощо. Якщо документ видається на підставі іншого розпорядчого документа, у констатуючій частині (преамбулі) зазначається **посилання на відповідний документ**.

1.12. Преамбула **наказу закінчується** словом “**НАКАЗУЮ**”, а **розпорядження** - “**ЗОБОВ’ЯЗУЮ**”, яке друкується жирним шрифтом, після якого ставиться двокрапка.

1.13. **Розпорядча частина** поділяється на пункти і підпункти, які нумеруються арабськими цифрами. У кожному пункті повинні бути зазначені організаційно-розпорядча дія (затвердження або введення в дію інструкції, положення тощо) або конкретне завдання (доручення) із строком його виконання та структурні підрозділи – його виконавці, **наприклад:**

відділу фізичного виховання та спорту...;
керівникам структурних підрозділів...;
керівникам обласних та Київського міського відділень (філій) Комітету з фізичного виховання та спорту Міністерства освіти і науки України
тощо.

1.14. **Неконкретні** (“**прискорити**”, “**поліпшити**”, “**активізувати**”, “**звернути увагу**” тощо) та неконтрольні (“**довести до відома**”, “**ознайомити**” тощо) доручення **в наказах не застосовуються**.

1.15. Після набрання чинності наказом (розпорядженням) **внесення змін до нього**, визнання його таким, що **втратив чинність**, чи його **скасування** здійснюється лише шляхом видання нового наказу (розпорядження).

1.16. **Наказ** (розпорядження), **яким вносяться зміни**, оформлюється з урахуванням таких вимог:

1) **заголовок** наказу починається із слів “Про внесення змін до наказу (розпорядження)...” із зазначенням дати, номера, назви виду розпорядчого документа, до якого вносяться зміни;

2) **розпорядча частина наказу** (розпорядження) починається з пункту: “**1. Внести зміни до наказу (розпорядження) ... :**” у разі викладення змін у тексті наказу (розпорядження);

“**1. Внести зміни до наказу (розпорядження) ..., що додаються.**” у разі викладення змін у вигляді окремого документа;

3) **формулюються зміни** у вигляді пунктів та підпунктів розпорядчого характеру, наприклад:

“**1. Пункт 2 викласти в такій редакції:...**”;

“**2. Пункт 3 виключити**”;

“**1) абзац другий пункту 4 доповнити словами...**”;

“**2) у підпункті 2 пункту 7 слова “у разі потреби” замінити словом “вимагається”.**”

1.17. У разі видання наказу (розпорядження) про визнання таким, що **втратив чинність**, або скасування іншого наказу, у розпорядчій частині зазначається пункт, який повинен починатися із слів “**Визнати таким, що втратив чинність,...**” або “**Скасувати ...**” відповідно.

1.18. Контроль за виконанням завдань (доручень), зазначених у наказі (розпорядженні), покладається на службу контролю.

1.19. Для ознайомлення з наказом (розпорядженням) укладач готує та подає на реєстрацію разом з підписаним розпорядчим документом **перелік установ, структурних підрозділів, посадових (службових) осіб**, яких треба ознайомити із цим документом.

1.20. **Спільний наказ (розпорядження) установ одного рівня** оформлюється на чистих аркушах паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів). **Державний Герб України** під час оформлення таких наказів **не відтворюється**. Найменування установ розміщуються **на одному рівні**, а назва виду документа – посередині. **Дата спільного наказу** (розпорядження) повинна бути **єдиною**, відповідати даті останнього підпису, а **реєстраційний індекс** документа складатися з реєстраційних індексів, які проставляються через правобічну похилу риску в послідовності підписання наказу керівниками установ. **Розпорядча частина** починається із слова “**НАКАЗУЄМО**” (“**ЗОБОВ’ЯЗУЄМО**”). **Підписи керівників установ** розташовуються нижче тексту на одному рівні і скріплюються гербовими печатками цих установ.

Кількість примірників спільних наказів (розпоряджень) повинна відповідати кількості установ, що їх видають.

1.21. **Механізм подання** нормативно-правових **актів міністерств**, інших центральних органів виконавчої влади, а також інших органів, акти яких відповідно до законодавства **підлягають державній реєстрації в Мін’юсті**, його територіальних органах, встановлюється [Положенням про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств, інших органів виконавчої влади](#), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 р. № 731 (ЗП України, 1993 р., № 1-2, ст. 28; Офіційний вісник України, 1998 р., № 42, ст. 1551; 2008 р., № 25, ст. 770), та порядком подання нормативно-правових актів на державну реєстрацію, визначеним Мін’юстом.

1.22. **Накази (розпорядження) нумеруються** у порядку їх видання у межах календарного року; накази (розпорядження) з основної діяльності, адміністративно-господарських питань та з кадрових питань (особового складу) **мають окрему порядкову нумерацію**.

1.23. **Копії наказів (розпоряджень) засвідчуються** службою діловодства чи кадровою службою і надсилаються заінтересованим установам, посадовим особам, працівникам у електронній формі. У разі необхідності надсилання копії наказу установі, яка не є учасником системи взаємодії, їй надсилається копія у паперовій формі. У такому випадку складається **список розсилки** (лише щодо тих установ, яким надсилається у паперовій формі), що **підписується працівником, який його склав**.

2. Протоколи

2.1. У протоколах фіксується інформація про хід ведення засідань, прийняття в установах рішень комісіями, колегіями, дорадчими органами, робочими групами тощо. Протокол складається на підставі записів, зроблених безпосередньо під час засідань, поданих текстів та тез доповідей і виступів, довідок, проектів рішень тощо.

2.2. Протоколи можуть складатися в повній або стислій формі. У протоколах, складених у **стислій формі**, фіксуються лише прийняті рішення без ходу обговорення питань.

2.3. Протокол оформлюється на офіційному бланку колегіального органу або на чистому аркуші паперу формату А4 (210 x 297 міліметрів) з поздовжнім розташуванням реквізитів.

2.4. **Датою протоколу** є дата проведення засідання. Якщо засідання тривало **кілька днів**, через тире зазначаються перший і останній день засідання.

2.5. **Номер (індекс) протоколу** повинен відповідати порядковому номеру засідання. Нумерація протоколів ведеться в межах календарного року окремо за кожною групою протоколів засідання відповідної комісії, колегії, дорадчого органу, робочої групи тощо.

2.6. У реквізиті “**місце засідання**” зазначається назва населеного пункту, в якому відбулося засідання.

2.7. **Короткий зміст до тексту** протоколу повинен відображати вид засідання (нарада, збори, конференція тощо) або колегіальної діяльності (комісія, рада, колегія, дорадчий орган, робоча група тощо) і включати назву виду документа.

2.8. Текст протоколу складається з вступної та основної частин.

2.9. У **вступній частині протоколу** зазначаються прізвища та ініціал імені голови або головуючого, секретаря, запрошених, а також присутніх осіб.

У **списку присутніх** зазначаються в **алфавітному порядку** спочатку прізвища та ініціал імені присутніх постійних членів колегіального органу, потім – запрошених осіб із зазначенням посад та у разі потреби найменування установ. Якщо **кількість присутніх перевищує 15 осіб**, зазначається їх загальна кількість з посиланням на **список**, що додається до протоколу.

Вступна частина **включає порядок денний** – перелік питань, запланованих до розгляду на засіданні, що розміщені у порядку їх значущості із зазначенням доповідача з кожного питання. Порядок денний дається наприкінці вступної частини.

Слова “Порядок денний” **друкуються від межі лівого поля, після них ставиться двокрапка**. Кожне питання нумерується **арабськими цифрами** і друкується з абзацу. Формування питань у порядку денному починається з прийменника “**Про**”.

2.10. **Основна частина протоколу** складається з розділів, які повинні відповідати пунктам порядку денного. Розділи нумеруються арабськими цифрами і будуються за такою схемою: СЛУХАЛИ – ВИСТУПИЛИ – ВИРІШИЛИ (УХВАЛИЛИ, ПОСТАНОВИЛИ).

Зазначені слова **друкуються** великими літерами без відступу від межі лівого поля. Після слів ставиться двокрапка.

2.11. Після слова “СЛУХАЛИ” зазначається **текст виступу** основного доповідача. Прізвище та ініціал імені кожного доповідача друкуються з нового рядка. Текст виступу викладається у третій особі однини.

2.12. Тексти або **тези доповіді та виступів**, оформлені як окремі документи, до **тексту протоколу не включаються**. Після відомостей про доповідача **ставиться тире** і зазначається “**Текст доповіді (виступу) додається до протоколу**”.

2.13. Після слова “ВИСТУПИЛИ” фіксуються виступи тих осіб, що взяли участь в обговоренні доповіді. Виступи оформлюються у протоколі із зазначенням найменування посад, прізвища та ініціалу імені промовців у **називному відмінку**, а також з викладенням

змісту питання та відповідей на нього. Зміст виступів викладається **від третьої особи однини**.

2.14. Після слова “ВІРШИЛИ” (“УХВАЛИЛИ”, “ПОСТАНОВИЛИ”) фіксується прийняте рішення з розглянутого питання порядку денного. Рішення повинне бути конкретним і включати складові, що відповідають на такі питання: кому, що зробити і в який строк.

Рішення, що містять кілька питань, поділяють на пункти і підпункти, які нумеруються арабськими цифрами. Підпункти нумеруються цифрами з дужкою.

2.15. У разі коли на засіданні приймається **рішення про затвердження документа**, який обговорювався на засіданні, цей **документ додається до протоколу** і в ньому робиться **посилання** на номер і дату протоколу. За наявності інших документів, що розглядалися на засіданні та факт обговорення яких зафіксовано у тексті протоколу, вони **нумеруються арабськими цифрами (Додаток 1, Додаток 2)**. У відповідних пунктах протоколу робиться **посилання на ці додатки**.

Реквізит “**Відмітка про наявність додатків**” наприкінці тексту протоколу **не зазначається**.

2.16. **Протокол підписується** головуючим на засіданні колегіального органу та секретарем.

2.17. Паперові копії протоколів або витяги з них засвідчуються печаткою служби діловодства і надсилаються у разі потреби заінтересованим установам, посадовим особам, працівникам. Список розсилки складає і підписує секретар.

3. Службові листи (вихідна кореспонденція)

3.1. Службові листи складаються з метою обміну інформацією між установами як відповіді на виконання завдань, визначених в актах органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, дорученнях вищих посадових осіб, на запити, звернення, а також кореспонденцію Верховної Ради України, на виконання доручень установ вищого рівня, на запити інших установ, звернення громадян, запити на інформацію, а також як ініціативні та супровідні листи.

3.2. У разі наявності підстав, які визнаються обґрунтованими для створення установою документів у паперовій формі, службовий лист оформлюється у паперовій формі на спеціальному для листів бланку формату **A4** (210 x 297 міліметрів). Якщо текст листа не перевищує семи рядків, використовується бланк формату **A5** (210 x 148 міліметрів).

3.3. Лист має такі **реквізити: дата, реєстраційний індекс, посилання на реєстраційний індекс і дату документа**, на який дається відповідь, **адресат, заголовок до тексту, текст** (основний реквізит службового листа), **відмітка про наявність додатків** (у разі потреби), **підпис, відмітка про виконавця**.

3.4. **Датою листа** є дата реєстрації вихідної кореспонденції у службі діловодства.

3.5. Як правило, у листі порушується одне питання.

3.6. Текст листа **викладається від першої особи множини** з використанням слів: “**просимо повідомити...**” “**роз’яснюємо, що...**”, або від третьої особи однини – в “**Міністерство/Комітет... інформує...**”, “**управління вважає за доцільне**”.

Якщо лист складено на бланку посадової особи, текст викладається від першої особи однини – “**прошу...**”, “**пропоную...**”.

3.7. Службовий лист у паперовій формі **візує автор** документа, **керівник структурного підрозділу** установи, в якому його створено, у разі потреби (якщо в листі порушуються важливі та принципові питання) **керівники заінтересованих структурних підрозділів** установи, а також **заступник керівника установи**, який координує роботу структурного підрозділу установи, в якому створено відповідний лист.

4. Документи до засідань колегіальних органів

4.1. Підготовка та оформлення документів до засідань колегіальних органів здійснюються з метою організаційного забезпечення відповідного органу.

4.2. Засідання колегіальних органів проводяться відповідно до затверджених планів їх роботи та у разі потреби.

У **плані роботи колегіального органу** зазначаються питання, що повинні розглядатися, дата розгляду, прізвище, ініціал імені доповідача та найменування структурного підрозділу апарату колегіального органу, який готує документи для розгляду питання колегіальним органом.

Проект плану роботи колегіального органу складається секретарем цього органу з урахуванням пропозицій структурних підрозділів апарату цього органу.

Керівники структурних підрозділів апарату колегіального органу **подають** для включення до **плану роботи** колегіального органу **перелік питань**, які вони вважають за необхідне розглянути на його засіданні. До переліку **додається довідка** з обґрунтуванням підстав для внесення питання на розгляд колегіального органу.

Затверджений колегіальним органом план роботи доводиться до відома членів колегіального органу і керівників структурних підрозділів його апарату. **Додаткові питання** до затвердженого плану роботи колегіального органу **можуть бути включені** за рішенням його голови. Секретар колегіального органу інформує всіх членів колегіального органу та відповідальних виконавців про внесені до плану зміни.

4.3. **Документи з питань, що вносяться на розгляд колегіального органу, повинні подаватися не пізніше ніж за п’ять днів до засідання**, а у разі проведення позачергового засідання – **не пізніше ніж за один день**.

Зазначені документи містять:

довідку записку, адресовану колегіальному органу (у разі потреби), в якій ґрунтовно викладені питання з висновками і пропозиціями;

проект рішення (розпорядження, постанови) колегіального органу, завізований керівниками заінтересованих структурних підрозділів його апарату, та документи до нього (аналітичні довідки, таблиці, діаграми тощо), завізовані їх керівниками, а у разі потреби – проект наказу;

довідку про погодження проекту рішення (розпорядження, постанови) із заінтересованими структурними підрозділами установи та у разі потреби іншими установами;

список осіб, які запрошуються на засідання колегіального органу; інші документи, необхідні для розгляду питань.

4.4. **Документи**, підготовлені для розгляду колегіальним органом, а також один примірник їх копій, **зберігаються** у секретаря колегіального органу.

4.5. У разі проведення закритого засідання колегіального органу або закритого обговорення окремих питань підготовка документів з відповідних питань здійснюється з дотриманням порядку роботи з документами, що містять інформацію з обмеженим доступом.

4.6. **За підготовку документів** для проведення засідань колегіального органу **відповідають керівники заінтересованих структурних підрозділів** його апарату.

4.7. **Секретар** колегіального органу **здійснює контроль** за своєчасним поданням документів на розгляд та перевіряє їх на наявність у повному обсязі та правильність оформлення.

Документи, подані з порушенням встановленого порядку і строків, до розгляду не приймаються.

4.8. **Результати засідання** колегіального органу **оформлюються протоколом** згідно з вимогами, зазначеними у розділі «Протоколи».

4.9. **Рішення колегій** установ **реалізуються** шляхом **видання наказів** установ, **розпоряджень** керівників установ, якими вони вводяться в дію.

4.10. **Витяги з протоколів** оформлюються на відповідному бланку і засвідчуються печаткою служби діловодства.

III. Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів

1.1. Опрацювання документів для відправлення засобами поштового зв'язку здійснюється службою діловодства установи відповідно до [Правил надання послуг поштового зв'язку](#).

1.2. **Не допускається** надсилання або передача документів **без їх реєстрації** у службі діловодства.

1.3. **Під час приймання від виконавців вихідних документів** працівники служби діловодства зобов'язані перевірити:

- правильність оформлення документа (склад і розміщення в ньому всіх реквізитів);
- наявність і правильність зазначення адреси;
- наявність на документі відмітки про додатки;
- наявність усіх необхідних підписів (печаток) на документі та додатках до нього;
- наявність додатків та їх відповідність заявленому складу;
- відповідність кількості примірників кількості адресатів;
- наявність віз на паперовому примірнику вихідного документа (у разі необхідності його створення), що залишається у справах установи.

1.4. На оригіналах документів, які підлягають поверненню, на верхньому правому полі першої сторінки ставиться штамп **“Підлягає поверненню”**.

1.5. Досилання або заміна надісланого раніше документа здійснюються за вказівкою посадової особи, яка підписала документ, або керівника служби діловодства. У такому випадку в документі зазначається, що він є досиланням або надсилається на заміну раніше надісланому.

IV. СТРОКИ виконання основних документів

№	Назва документу	Підстава	Строк надання відповіді
1	Акт Президента України	Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 179)	30 днів з дати набрання ним чинності, якщо цим актом не передбачено строк виконання визначеного ним завдання
2	Рішення Кабінету Міністрів України	Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 179)	Рішення щодо доопрацювання проектів нормативно-правових актів - протягом 10 днів з дня прийняття відповідного рішення, якщо цим рішенням не встановлено інший строк
3	Постанови та висновки Колегії Рахункової палати	Типова інструкція з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади (пункт 179)	протягом 15 днів з дня їх реєстрації в установі, якщо в них не встановлено інший строк
4	Погодження проектів актів заінтересованими органами	Регламент Кабінету Міністрів України	- у строк, установлений їх головними розробниками відповідно до вимог Регламенту Кабінету Міністрів України
2	Депутатський запит	пункт 5 статті 15 Закону України «Про статус народного депутата України»	- у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України, строк; - не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об'єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді.
3	Депутатське звернення	пункт 2 статті 16 Закону України «Про статус народного депутата України»	- протягом 10 днів з моменту його одержання; - не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді.
4	Адвокатський запит	частина 1, 2 пункту 2 статті 24 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»	- не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту; - може бути продовжено до 20 робочих днів, якщо запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, з наданням проміжної відповіді.

5	Запит на публічну інформацію (від фізичної, юридичної особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень)	стаття 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації»	<ul style="list-style-type: none"> - не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту; - не пізніше 48 годин з дня отримання запиту, якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян; - до 20 робочих днів, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, з наданням проміжної відповіді.
6	Звернення громадян	частина 1 статті 20 Закону України «Про звернення громадян»	<ul style="list-style-type: none"> - не пізніше 15 днів, якщо не потребують додаткового вивчення; - не більше одного місяця. Цей термін є загальним для розгляду звернення громадянина (громадян); - не більше 45 днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, з наданням проміжної відповіді.

Якщо запит (звернення) **народного депутата** України (депутата Верховної Ради Автономної Республіки Крим, депутата місцевої ради) з **об'єктивних причин не може бути розглянуто в установлений строк**, надсилається **письмове повідомлення** суб'єктам внесення запиту (звернення) із зазначенням **причин продовження строку розгляду**.