

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою Національного університету «Чернігівська політехніка»
31 серпня 2020 р. протокол № 6

Введено в дію наказом ректора
від 31 серпня 2020 р. № 26

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок роботи зі зверненням громадян у
Національному університеті «Чернігівська політехніка»

Чернігів 2020

Загальні положення

1.1. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян в Національному університеті «Чернігівська політехніка» (далі - Університет), а також визначає порядок контролю за його дотриманням.

1.2. Це Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України "Про звернення громадян", "Про статус народного депутата", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про інформацію" (зі змінами і доповненнями), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанови Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 "Про затвердження Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади".

1.3. Громадяни мають право звернутися до Університету із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності Університету, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

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

1.4. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом є важливими напрямками діяльності та містять такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- контроль за станом роботи зі зверненнями;
- узагальнення та аналіз звернень громадян;

Чуйне й уважне ставлення до звернень громадян кожен працівник Університету зобов'язаний уважати своїм службовим обов'язком. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому громадян слід уважно відноситися до їх запитів і проблем, дотримуватися високої культури поведінки і правил етикету.

Ректор та проректори, відповідно до своїх функціональних обов'язків, несуть персональну відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

1.5. Інформація, що міститься в письмових і усних зверненнях громадян, використовується для подальшого удосконалення роботи в структурних підрозділах університету.

1.6. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.7. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені у сфері управлінської діяльності, 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;
- на громадянина незаконно покладено будь-які обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

2.1. Звернення громадян надходять до Університету у вигляді листів (поштою) та під час особистого прийому громадян посадовими особами, за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії", а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У випадку виникнення конфліктної ситуації (булінг, домагання сексуального характеру, корупція або скарги іншого характеру) громадянин може:

- написати заяву (скаргу, пропозицію) на ім'я ректора у загальному відділі Університету (кімната 242);
- надіслати заяву (скаргу, пропозицію) на електронну пошту Університету, зазначену на сайті (cstu@stu.cn.ua) ;
- викласти свої пропозиції(зауваження, скарги,заяву) на особистому прийомі у посадової особи (ректора, проректорів, директорів інститутів);
- звернутись на телефонні «гарячі лінії», зазначені на сайті Університету (телефон «довіри» (0462) 665 196).

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком.

Про результати розгляду звернення громадянина повідомляється письмово або усно за його бажанням.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції навчального закладу та призначення конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться ректором Університету або його проректорами відповідно до їх повноважень.

Після первинного розгляду звернень громадян керівництвом Університету працівник загального відділу:

вносить до журналу резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

здійснює відправку звернень за належністю та відповідей - їх авторам;

забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

2.2. Звернення може бути подане як особисто окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення в інтересах неповнолітніх і неієздатних осіб подається їх законними представниками.

Звернення в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, якщо вони отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені відповідно до законодавства.

В першу чергу приймають та особисто розглядають звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Особлива увага приділяється розв'язанню проблем, порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

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 чи поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніш ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону України "Про звернення громадян". Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся громадянин.

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

Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж самого громадянина, з одного й того ж самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті, а також звернення, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України "Про звернення громадян", та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає ректор університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3. Діловодство за зверненнями громадян

3.1. Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян, здійснюється окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ університету.

Порядок ведення діловодства, пов'язаного зі зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яку охороняє закон, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

3.2. Усі звернення, що надійшли від громадян, мають бути зареєстровані у день їх надходження.

Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища автора звернення, порядкового номера звернення, що надійшло (наприклад, М/700), та додаткових індексів (кодів).

При реєстрації на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян.

Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з матеріалами перевірки до закінчення терміну зберігання звернень громадян, після чого знищуються.

3.3. Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються загальним відділом у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян.

Письмові й усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, також реєструються в журналах реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому.

Облік звернень громадян, що надійшли поштою, та звернень, що надійшли на особистому прийомі, контроль за термінами їх розгляду здійснюються загальним відділом Університету.

Електронне звернення приймається на визначену офіційну електронну адресу Університету.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочі день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У разі, якщо для розгляду електронного звернення по суті необхідно зазначити персональні дані заявника або інших осіб, за винятком тих, що містяться у зверненні, заявнику пропонується звернутися з усним або письмовим зверненням.

При застосуванні комп'ютерної реєстрації звернення, що надійшли поштою і під час особистого прийому, розміщуються на виділеному сервері електронного журналу реєстрації звернень (далі - ЕЖРЗ), який повинен забезпечувати накопичення і пошук звернень за реєстраційним індексом (номером), прізвищем автора, кореспондентом, тематикою, категорією автора, регіонами надходження, виконавцями звернення, результатами розгляду. Крім того, система повинна забезпечувати формування звітів, аналітичних довідок, обслуговування довільних запитів користувачів до баз даних, контроль за строками виконання та робити вибірку звернень за певний проміжок часу.

Інформація щодо звернень, які містяться в базі даних персональних комп'ютерів, повинна бути захищена від несанкціонованого доступу та відповідати вимогам до захисту інформації згідно із Законом України "Про захист інформації в автоматизованих системах".

ЕЖРЗ та обладнання, що забезпечує його функціонування, повинні своєчасно обслуговуватися відповідальними працівниками відповідно до технічних умов щодо його розроблення.

3.4. Звернення одного й того ж громадянина з одного й того ж самого питання обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з додаванням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: Д/15-1, Д/15-2, Д/15-3.

3.5. Повторними вважаються звернення, в яких:

3.5.1. Оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням.

3.5.2. Повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь авторові не надавалась.

3.5.3. Повідомляється про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні.

3.5.4. Звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

Звернення громадян з одного й того ж самого питання, направлені Університетом за належністю для їх вирішення до структурних підрозділів, повторними не вважаються.

3.6. Керівник зобов'язаний ретельно розібратися в причинах повторного звернення громадянина. Якщо воно виконано з порушенням встановленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили порушення прав громадянина, вживаються відповідні заходи реагування.

Невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які призвели до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, повинні глибоко аналізуватися і у разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму - притягнення винних у цьому осіб до встановленої законом відповідальності.

3.7. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Університету, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення громадянину також роз'яснюється порядок вирішення цих питань.

3.8. Результати розгляду звернення заносяться до журналу обліку звернень громадян, що надійшли поштою, або до журналу реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому. За результатами розгляду звернення громадянина на його адресу надсилається відповідь за підписом ректора (проректора).

Контрольні доручення, визначені керівництвом за зверненнями громадян, знімаються з контролю лише після того, як ужито заходів щодо вирішення всіх питань, порушених у зверненні, і авторові та, за необхідності, кореспондентові надано вичерпні письмові відповіді.

Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

3.9. Усе листування щодо звернень громадян ведеться за індексами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланку університету за підписом ректора.

3.10. Після закінчення перевірки і фактичного виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами перевірки повертаються до загального відділу.

Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним, територіальним або алфавітним принципом. Документи становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. При формуванні справ перевіряється правильність направлення документів до справи, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Закону України «Про звернення громадян», підшивати до справи забороняється.

Неправильно оформлені документи повертаються для доопрацювання виконавцям.

3.11. Строки зберігання документів щодо звернень громадян визначаються Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884 (із змінами).

3.12. Звернення громадян зберігаються протягом 5 років.

4. Вирішення звернень громадян та надання відповідей їх авторам

4.1. Керівництво Університету при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати і усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов'язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

4.2. До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники громадськості.

4.3. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

4.4. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою, має права, визначені статтею 18 Закону України "Про звернення громадян".

4.5. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні відповіді.

4.6. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються вжиті заходи у межах його компетенції для захисту конституційних прав громадян. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка долучається до матеріалів перевірки звернення. У журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, або журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, фіксується, що про наслідки перевірки автора повідомлено в усній формі під час особистої бесіди.

4.7. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися.

4.8. Звернення громадян розглядаються без стягнення за це плати.

5. Терміни розгляду звернень громадян

5.1. Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх надходження та реєстрації до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

5.2. Щодо кожного звернення не пізніше ніж у п'ятиденний термін повинно бути прийняте одне з таких рішень:

5.2.1. Прийняти до свого провадження.

5.2.2. Передати на вирішення до підпорядкованого структурного підрозділу.

5.2.3. Надіслати за належністю, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції, про що одночасно повідомити автора.

5.2.4. Залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 Закону України "Про звернення громадян".

5.3. У разі надсилання звернення для перевірки і прийняття рішення, строк розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до Університету і закінчується днем надання відповіді тим підрозділом університету, який його розглядав по суті. В інших випадках строк розгляду звернень громадян обчислюється від дня їхньої реєстрації.

Про надсилання звернення за належністю необхідно обов'язково інформувати про це автора звернення.

5.4. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше *одного місяця* від дня їх надходження.

5.5. За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установлений термін рішення, виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає ректору або проректору і порушує питання щодо продовження терміну в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Про продовження терміну розгляду письмово повідомляється автору звернення.

5.6. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

6. Розгляд запитів і звернень народних депутатів України, терміни їх виконання

6.1. Відповідно до статті 15 Закону України "Про статус народного депутата України" депутатський запит - це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території України, незалежно від їх підпорядкування і форми власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

Орган або посадова особа, до яких звернуто запит, зобов'язані повідомити народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України у письмовій формі про результати його (їх) запиту у *п'ятнадцятиденний строк* з дня його одержання або в інший встановлений Верховною Радою України строк.

Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом, надсилається відповідно Голові Верховної Ради України та народному депутату України, який його вніс. Відповідь на депутатський запит, внесений групою народних депутатів, комітетом Верховної Ради України, надається відповідно Голові Верховної Ради України і народному депутатові, підпис якого під запитом значиться першим, голові комітету Верховної Ради України.

Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівництво університету зобов'язане письмово повідомити про це Голову Верховної Ради та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України, який вніс (які внесли) запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту.

6.2. Відповідно до статті 16 Закону України "Про статус народного депутата України", депутатське звернення - це викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їх компетенції. Депутатське звернення є обов'язковим для розгляду посадовими особами, яким воно адресо-

вано, у строк *не більше 10 днів* з моменту одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду.

Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання.

6.3. Звернення громадян, що надійшли з листами (не запитами і зверненнями) народних депутатів України, розглядаються в загальному порядку відповідно до статті 20 Закону України "Про звернення громадян".

Коли намір брати участь у розгляді запиту чи звернення виявив народний депутат України, на його вимогу керівництво Університету зобов'язане повідомити народного депутата України про день розгляду порушених у запиті питань завчасно, але не пізніше ніж за 3 дні до їх розгляду, а за зверненням - відповідно не пізніше ніж за 1 день, за зверненням депутата місцевої ради - не пізніше ніж за 5 днів.

Повідомлення народних депутатів України про результат розгляду такого звернення здійснюється у 10-денний термін від дня надходження. Якщо в депутатському зверненні міститься прохання повідомити тільки заявника, тоді відповідь народному депутату України не надається.

6.4. У разі надходження запиту або звернення народних депутатів України з дорученням Кабінету Міністрів України, строк їх розгляду обчислюється з дня їх реєстрації в Кабінеті Міністрів України і закінчується днем надання відповіді керівництвом Університету.

6.5. Розгляд звернень та запитів народних депутатів України за зверненнями громадян береться під особливий контроль. Про наслідки розгляду питань таких звернень і запитів керівник органу повідомляє народного депутата України.

6.6. При наданні відповіді на депутатські запити і звернення слід надавати фінансово-економічне та юридичне обґрунтування у разі неможливості позитивного розв'язання порушених проблем, а також пропозиції щодо інших шляхів їх розв'язання.

6.7. Звернення, запити та запитання депутатів місцевих рад, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються протягом термінів, установлених статтями 13 та 22 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад".

7. Розгляд скарг громадян

7.1. Скарга на дії чи рішення посадових осіб Університету подається в порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

7.2. Розгляд скарг громадян на дії працівників Університету проводиться в порядку, передбаченому цим Положенням.

7.3. Розгляд скарг, пов'язаних з корупцією, розглядаються відповідно до вимог Закону України «Про боротьбу з корупцією», цього Положення, «Антикорупційної програми в НУ «Чернігівська політехніка», а за необхідності, з залученням працівників правоохоронних органів, відповідно до їх компетенції.

7.4. Розгляд скарг, пов'язаних з дискримінацією за будь-якою ознакою, пов'язаних булінгом, сексуальними домаганнями, а також скарги щодо конфліктів між здобувачами вищої освіти та викладачами, іншого характеру проводяться у відповідності до вимог чинного законодавства України (за необхідності з залученням правоохоронних органів, відповідно до їх компетенції).

7.5. За кожною скаргою, в якій громадяни порушують питання про наявність порушень чи недоліків у роботі Університету або скаржаться на дії працівників, проводиться ретельна перевірка викладених фактів. За результатами перевірки надаються матеріали ректору або проректорам, в яких зазначається, підтвердились чи ні наведені відомості (факти) і які заходи вжиті для усунення виявлених порушень чи недоліків та притягнення до відповідальності винних осіб.

Громадянину за наслідками розгляду скарги надається письмова або усна відповідь (за його бажанням).

7.6. Рішення за розглядом скарги громадянина приймає ректор Університету.

7.7. Посадова особа, визнавши скаргу громадянина обґрунтованою або такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити повноту і своєчасність її розгляду, прийняти рішення відповідно до законодавства і негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадянина.

Рішення керівництва Університету щодо розгляду скарги в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржене в суді у термін, передбачений законодавством України.

7.8. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду структурним підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, до компетенції яких не належить їх розгляд або керівники яких приймали рішення за викладеними у зверненні доводами.

У разі необхідності, їм може бути доручено проведення відповідно до чинного законодавства додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина.

7.9. Не підлягають розгляду та вирішенню скарги на прийняті рішення, що оскаржувались раніше, подані до органу або посадової особи вищого рівня протягом одного року з моменту їх прийняття та пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з ними.

Розгляд і вирішення скарги, поданої з порушенням зазначеного терміну, можуть бути здійснені у випадку поновлення органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу, терміну, якщо буде визнано, що він порушений з поважних причин.

8. Особистий прийом громадян

8.1. Особистий прийом провадиться регулярно в установлені дні та години в зручний для громадян час. При вирішенні питання про час прийому враховується внутрішній трудовий розпорядок, а також інші місцеві умови й можливості його здійснення. Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом розміщення цих графіків на офіційному сайті, тощо.

З питань депутатської діяльності народні депутати України і депутати місцевих рад користуються правом особистого прийому невідкладно, поза графіком.

8.2. За бажанням відвідувачів може провадитися попередній запис на прийом. Попередній запис громадян здійснюється у приймальній ректора або за телефоном.

8.3. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значущих відносинах з особами, що з'явилися на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

8.4. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержати у цих працівників потрібну консультацію.

8.5. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, при потребі - за участю перекладача.

8.6. Особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їх законних представників не допускаються.

Особи, що перебувають в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу, якщо їх поведінка створює небезпеку для оточуючих, на прийом не допускаються, для їх ізоляції викликаються спеціальні медичні служби.

8.7. Особистий прийом громадян проводиться за певним порядком. Прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, роботи, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з даного питання громадянин вже звертався до посадових осіб Університету, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали.

У громадянина, що звернувся, посадовою особою в коректній формі можуть бути витребувані його документи, що засвідчують особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи. Відсутність документа може бути підставою для відмови в прийомі.

8.8. Питання, з якими звертаються громадяни, за змогою, розв'язуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

8.8.1. Задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення.

8.8.2. Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення.

8.8.3. Прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питання під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

8.8.4. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції посадової особи, яка здійснює прийом, то заявникові пояснюється, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації, установи слід звернутися за його вирішенням, і за змогою надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо).

8.9. Керівництво зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку.

8.10. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення. При цьому про усне звернення посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, складається відповідна довідка. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

8.11. Дані про особу, що звернулася на особистий прийом, короткий зміст питань, з якими вона звернулася, а також про взяття на контроль і результати розгляду звернень вносяться до журналу реєстрації звернень громадян.

9. Доступ громадян до інформації про них

9.1. У період збирання інформації, необхідної для здійснення перевірки за зверненнями, громадяни мають право:

9.1.1. Знати, які відомості про них, з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони мають використовуватися.

9.1.2. Доступу до інформації про них, заперечувати її правильність, повноту, об'єктивність тощо.

9.2. Забороняється доступ сторонніх осіб до відомостей про іншу особу, зібраних відповідно до законодавства.

9.3. Зберігання інформації про громадян не повинно тривати довше встановленого строку зберігання матеріалів перевірки за зверненнями.

9.4. Необхідна кількість даних про громадян, отримана під час перевірки звернення, має бути максимально обмеженою і може використовуватися лише з метою перевірки викладених у зверненні відомостей.

10. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

10.1. Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну чи дисциплінарну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

10.2. У разі задоволення скарги посадова особа, яка прийняла неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовує йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, витрати на виїзд для розгляду скарги на вимогу відповідального

органу і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

10.3. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп, образи, дискредитує окремих громадян, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, об'єднання громадян та їх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та іншим протиправним діям, тягнуть за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

11. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

11.1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на рік, узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись на місцях.

11.2. Керівники структурних підрозділів здійснюють безпосередній контроль за додержанням установленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду звернень.

11.3. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей авторам.

11.4. Начальник загального відділу щотижня контролює стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема про порушення строків розгляду звернень та несвоєчасне надання виконавцями відповіді авторам). Крім того, щотижня готує й надає виконавцям у інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом тижня, який наступає.

ПРАВИЛА

ведення та зберігання журналу реєстрації звернень громадян

1. Журнал реєструється і зберігається в загальному відділі університету. Персональна відповідальність за правильність ведення журналу покладається на начальника загального відділу.

2. Журнал є документом суворої звітності. Аркуші в ньому повинні бути пронумеровані, прошнуровані та завірені печаткою.

3. Записи у графах журналу здійснюються тільки чорним, фіолетовим або синім чорнилом (пастою), розбірливим почерком, повністю (без скорочень) і повинні бути зрозумілими. У разі помилкових записів пишеться застереження, яке підписується особою, відповідальною за ведення журналу.

4. У разі закінчення журналу реєстрації звернень громадян, його пошкодження або неможливості подальшого використання, він зберігається в межах термінів, установлених для його зберігання, після чого знищується у встановленому порядку.

№ з/п	Дата надходження звернення, реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса, категорія автора звернення	Звідки надійшло, дата, індекс	Порушені питання		Автор резолюції за зверненням, виконавці, відмітка про взяття на контроль, встановлений термін виконання	Прізвище, ініціали, підпис посадової особи в отриманні звернення та дата його отримання	Дата виконання, результати розгляду, індекси, фактичний виконавець відмітка про взяття з контролю	Номер справи за номенклатурою, номери сторінок у справі
				корт-кий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10