

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Ректор СумДУ

_____ А. В. Васильєв

Введено в дію наказом №0330-І
від 14 травня 2019 р.

ПОРЯДОК
організації роботи зі зверненнями громадян
та особистого прийому в Сумському державному університеті

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає правила ведення діловодства за зверненнями громадян у Сумському державному університеті (далі – СумДУ), а саме: розгляду пропозицій, зауважень, заяв, клопотань, скарг громадян, у тому числі працівників університету та осіб, що навчаються (далі – звернення громадян), щодо реалізації своїх соціально-економічних та особистих прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення, підготовки відповідей на них, контроль за їх виконанням, організація особистого прийому громадян керівництвом університету тощо.

Порядок не поширюється на внутрішнє службове листування з питань виробничо-службового характеру. Розгляд іншої вхідної кореспонденції, у тому числі запитів на публічну інформацію, здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства СумДУ та відповідно до наказу ректора «Про доступ до публічної інформації».

1.2. Порядок розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян», постановою Кабінету міністрів України від 14.04.1997 р. №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» та наказом Міністерства освіти і науки України від 13.02.2018 р. №136 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві освіти і науки України».

1.3. Порядок організації роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому в СумДУ (далі – Порядок) є складовою внутрішньоуніверситетської нормативної бази системи управління якістю діяльності СумДУ та розміщується в електронному Реєстрі основної діючої нормативної бази, що знаходиться на офіційному сайті університету.

1.4. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ документно-інформаційних комунікацій та контролю (далі – ВДІКК).

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

1.6. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

2. Основні визначення звернень громадян

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів СумДУ, університету в цілому чи окремих посадових осіб.

МОН України	Порядок організації роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому в	Стор. 02
СумДУ	Сумському державному університеті	Версія 01

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням щодо реалізації законних прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності структурних підрозділів СумДУ або університету в цілому.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями посадових осіб СумДУ.

Індивідуальне звернення – звернення окремої особи.

Колективне звернення – звернення групи осіб.

Усне звернення – звернення, яке викладається громадянином на особистому прийомі.

Письмове звернення – звернення, яке надсилається поштою, передається громадянином особисто, через уповноважену ним особу або через скриньку для листів.

Електронне звернення – звернення, надіслане шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на сайті СумДУ.

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

3.1. Усі звернення громадян, що надійшли, приймаються працівником ВДІКК, на якого покладені відповідні обов'язки. Реєстрація здійснюється централізовано в день їх надходження, а тих, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня. Звернення громадян, отримані ВДІКК до 16 години, передаються на розгляд у день їх надходження, після 16 години – наступного дня. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

3.2. В університеті організовано скриньки для листів на адресу керівництва, що розміщені на першому та третьому поверхах головного корпусу.

3.3. Вилучення кореспонденції зі скриньок здійснюється працівником ВДІКК щоденно.

3.4. Електронні звернення мають містити електронну адресу, на яку може надсилатися відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку із заявником. Застосування електронного цифрового підпису в електронному зверненні не вимагається.

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

3.5. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3.6. Не підлягають розгляду та вирішенню:

- письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, за якими неможливо встановити авторство, тобто анонімні;
- повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

МОН України	Порядок організації роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому в Сумському державному університеті	Стор. 03
СумДУ		Версія 01

3.7. Попередній розгляд кореспонденції здійснюється працівником ВДІКК, на якого покладені обов'язки із розгляду звернень громадян, з метою відбору такої, що потребує попереднього опрацювання для визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- дотримання вимог до звернень громадян, визначених статтею 5 Закону;
- суті та короткого змісту звернень громадян;
- належності порушених питань до повноважень СумДУ;
- звернень, які відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», не підлягають розгляду та вирішенню;
- звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлено громадянину усно (за його бажанням).

3.8. Реєстрація звернень здійснюється автоматизовано в інформаційно-аналітичній системі «Університет» та полягає в присвоєнні реєстраційного індексу та зазначенні дати надходження, які проставляються на реєстраційному штампі в правому нижньому полі першого аркуша документу або іншому вільному від тексту місці, крім місця призначеного для прошивання. В реєстраційно-контрольну картку звернення заноситься інформація про громадянина (прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, адреса для листування, контактні телефони, адреса електронної скриньки), короткий зміст порушеного питання, резолюція ректора, виконавці, проставляється строк виконання тощо.

Реєстраційний номер звернення складається з групи цифр та літер:

XX-000/0/00-E3,

де:

- 1-ша група** – початкова літера прізвища (для колективного звернення застосовується індекс КО, у разі визначення звернення анонімним – БП);
- 2-га група** – порядковий номер звернення в межах календарного року за безперервною нумерацією (1, 2, 3, ...);
- 3-тя група** – порядковий номер повторного звернення (наприклад: С-100/1/0-E3, С-100/2/0-E3, С-100/3/0-E3);
- 4-та група** – ідентифікація зовнішніх адресатів:
 - 01 – Міністерство освіти і науки України
 - 02 – Міністерство охорони здоров'я України
 - 03 – інші органи влади загальнодержавного значення
 - 04 – місцеві органи влади
 - 0 – індивідуальні звернення;
- 5-та група** – постійна літерна складова реєстраційного номеру звернення, застосовується у разі надходження через електронну скриньку.

3.9. Повторні звернення пов'язуються з реквізитами реєстраційного номеру попереднього звернення, відповідно до якого таке звернення визнано повторним, дублетним або неодноразовим. Повторні звернення під час реєстрації позначаються словом «ПОВТОРНО».

3.10. На вимогу громадянина, який подав звернення, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування СумДУ, дати надходження та вхідного номеру звернення. Така копія повертається громадянину.

МОН України	Порядок організації роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому в Сумському державному університеті	Стор. 04
СумДУ		Версія 01

3.11. Під час усного звернення заявником мають бути вказані його прізвище, ім'я по батькові, місце проживання (за бажанням – контактний телефон, адреса електронної пошти).

4. Розгляд звернень громадян

4.1. Звернення громадян розглядає ректор СумДУ, у разі відсутності – особа, яка виконує його обов'язки.

4.2. Після накладання резолюції ректором звернення надсилається в електронному вигляді особі, яка визначена виконавцем. У разі, якщо у резолюції визначено декілька виконавців, організацію за розглядом таких звернень забезпечує виконавець, зазначений у резолюції першим.

4.3. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів відповідно до законодавства України.

4.4. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд посадовим особам, дії та рішення яких оскаржуються.

4.5. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди, відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

4.6. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

5. Строки розгляду звернень громадян

5.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи від дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

5.2. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у строк, що не перевищує одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання не можна, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляють особу, яка подала звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.3. Керівник структурного підрозділу СумДУ, визначений головним виконавцем, забезпечує неупереджений, всебічний розгляд звернень у визначені строки, перевірку викладених в них фактів. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття рішення, виконавцем вживаються заходи для отримання додаткової інформації.

5.4. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції СумДУ, таке звернення відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення університетом, воно в той самий строк (п'ять днів) повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

МОН України	Порядок організації роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому в Сумському державному університеті	Стор. 05
СумДУ		Версія 01

5.5. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону України «Про звернення громадян» надсилається у строк, визначений статтею 20 цього Закону.

5.6. Відповіді на пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли від вищих органів державної влади, міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, органів влади місцевого рівня, редакцій газет, журналів, тощо підписує ректор університету.

5.7. Відповіді надаються у письмовій, усній та електронній формах, про що вносяться дані до реєстраційно-контрольної картки та робиться відповідний запис в документах справи на вільному від тексту останньому аркуші. Письмові відповіді погоджуються усіма посадовими особами, які визначені у зверненні резолюцією ректора, як виконавці. Відсканована копія відповіді прикріплюється до реєстраційно-контрольної картки.

5.8. Пропозиції, заяви, скарги вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, вжито необхідних заходів, і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

6. Контроль за розглядом звернень громадян

6.1. Контроль за виконанням звернень у СумДУ здійснює відділ документно-інформаційних комунікацій та контролю.

6.2. На контролі в університеті перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

6.3. Звернення громадян ставляться на контроль шляхом проставлення штампу з позначкою "КОНТРОЛЬ" та строку виконання.

6.4. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується лише після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

6.5. Контроль за своєчасним, правильним і повним розглядом листів і виконанням рішень покладається на керівника структурного підрозділу та головного виконавця.

7. Організація особистого прийому громадян

7.1. Особистий прийом громадян (далі - прийом) у СумДУ проводять ректор та проректори, а у разі їх відсутності - уповноважені ними посадові особи, керівники та посадові особи структурних підрозділів, до компетенції яких належать відповідні питання, згідно з графіком особистого прийому громадян.

7.2. Графік особистого прийому громадян у СумДУ затверджується ректором та оприлюднюється на офіційному сайті університету.

7.3. Запис на особистий прийом громадян до ректора та проректорів здійснюється лише після розгляду питання у відповідних структурних підрозділах та за умови, що це питання на рівні структурного підрозділу не може бути вирішене.

7.4. Особистий прийом громадян за наявності всіх необхідних для розгляду справи документів може здійснюватися із залученням керівника та працівників відповідних структурних підрозділів.

7.5. Запис на особистий прийом громадян ректором та проректорами здійснюється секретарем приймальні після проходження заявником вказаного порядку особистого

МОН України	Порядок організації роботи зі зверненнями громадян та особистого прийому в Сумському державному університеті	Стор. 06
СумДУ		Версія 01

прийому громадян у СумДУ. Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі прийому з особистих питань.

8. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

8.1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються у відділі документно-інформаційних комунікацій та контролю.

8.2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та реєстраційно-контрольною карткою розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Інструкції з діловодства в СумДУ, підшивати забороняється.

8.3. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на відділ документно-інформаційних комунікацій та контролю. Термін зберігання їх визначається номенклатурою справ, що утворюється у процесі діяльності.

8.4. Після закінчення строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

9. Аналіз роботи за зверненнями громадян

Звернення громадян, незалежно від форми їх отримання (письмові, на особистому прийомі, електронною поштою), аналізує керівництво університету, відділ документно-інформаційних комунікацій та контролю, керівники структурних підрозділів або за їх дорученням інші посадові особи. Особлива увага звертається на усунення причин, що викликають повторні й колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до вищих та центральних органів державної влади, редакцій газет і журналів з питань, що можуть і повинні розглядатись на місцях.

10. Прикінцеві положення

10.1. Порядок вводиться в дію з наступного дня після її затвердження наказом ректора.

10.2. Відповідальність за видання та актуалізацію даного Порядку несе начальник відділу документно-інформаційних комунікацій та контролю.

10.3. Зміни та доповнення до даного Порядку вносяться наказом ректора.

10.4. Контроль за виконанням вимог даного Порядку несуть посадові особи університету у відповідності до їх функціональних обов'язків.

10.5. Дія Порядку скасовується наказом ректора.

Відповідальний за укладання цього Порядку
Начальник відділу документно-інформаційних
комунікацій та контролю

Л. В. Акименко

ПОГОДЖЕНО
Начальник юридичного відділу

О. М. Кузікова