

Херсонський національний технічний університет

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ректора

«02» вересня 2019 р. № 13

ІНСТРУКЦІЯ з діловодства за зверненнями громадян у Херсонському національному технічному університеті

1. Загальні положення

1.1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян у Херсонському національному технічному університеті (далі – Інструкція) розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами та доповненнями).

Ця Інструкція установлює єдиний порядок ведення діловодства за зверненнями громадян у Херсонському національному технічному університеті (далі – університет), визначає загальні правила щодо прийому, реєстрації, розгляду та контролю за виконанням звернень громадян.

1.2. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян у Херсонському національному технічному університеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на канцелярію університету.

Канцелярія забезпечує прийом, реєстрацію та попередній розгляд пропозицій, заяв, скарг, що надійшли на адресу Херсонського національного технічного університету (на ім'я ректора, проректорів університету).

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

1.4. Персональну відповідальність за розгляд пропозицій, заяв, скарг громадян та результати вирішення порушених у них питань несуть ректор, проректори, керівники структурних підрозділів університету.

2. Порядок подання звернень громадян

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

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.2. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до університету особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

2.3. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

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

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.5. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3. Реєстрація звернень громадян

3.1. Усі пропозиції, заяви, скарги, що надійшли до університету, приймаються та централізовано реєструються в канцелярії у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня в журналі (додаток 1). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

3.2. Журнал реєстрації звернень громадян ведеться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додатки 2-4).

3.3. Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу, що вказана на офіційному веб-сайті університету.

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

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

3.4. Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч, або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

3.5. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника (для колективних листів, листів без підпису – відповідно проставляється відмітка «КО», «БП») та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад: В-12, КО-45, БП-73.

3.6. На вимогу громадянина, який подав звернення до університету, на першому аркуші наданої копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи – Херсонський національний технічний університет, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину із зазначенням слова “КОПІЯ”.

3.7. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв, скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка «Повторно» і підбирається все попереднє листування.

3.8. Пропозиції, заяви і скарги одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до закладу (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і

скарги з доданням порядкового номера надходження, що проставляється через дріб, наприклад: В–12/1, В–12/2.

3.9. У разі, коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К» (від руки).

4. Порядок розгляду звернень громадян

4.1. Зареєстроване звернення передається на розгляд ректору (проректору) в день реєстрації або наступного дня для отримання вказівок щодо його виконання.

4.2. Після розгляду керівником університету звернення працівники канцелярії передають його визначеним виконавцям (безпосередньо чи через особу, відповідальну за ведення діловодства та архівної справи). Отримання матеріалів звернень (чи їх копій) фіксується в журналі реєстрації звернень громадян.

4.3. Якщо у дорученні керівника щодо розгляду звернення визначено декілька виконавців, але не зазначено серед них відповідального, узагальнену відповідь надає той виконавець, якого зазначено у дорученні першим.

Відповідальний виконавець організовує роботу співвиконавців, які відповідають за підготовку на належному рівні та своєчасне подання відповідальному виконавцю інформації щодо розгляду питання в частині, що стосується, або пропозицій щодо спільного вирішення порушених у зверненні питань.

4.4. Звернення, виконавцями якого є декілька структурних підрозділів, може бути передане виконавцям у порядку визначення їх у дорученні або одночасно у вигляді копій з передачею оригіналу відповідальному виконавцю, або виконавцю, визначеному в дорученні першим.

У разі впровадження електронного документообігу співвиконавці отримують звернення з усіма матеріалами в електронній формі.

4.5. Якщо виконавець не згоден із рішенням про визначення його виконавцем, він може порушити питання про зміну виконавця перед посадовою особою, яка визначила його виконавцем, в день отримання (або наступного робочого дня) звернення (копії).

4.6. Передача звернення з одного структурного підрозділу до іншого в обов'язковому порядку здійснюється через канцелярію із відповідною відміткою в журналі.

4.7. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду посадовими особами, дії чи рішення яких оскаржені.

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

4.9. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено ст.17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду повторного звернення приймає ректор Університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4.10. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян.

4.11. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.

5. Підготовка та реєстрація відповідей на звернення громадян

5.1. Виконання звернення передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, перевірку фактів, викладених у зверненні, у разі необхідності проведення обстежень за участю зацікавлених осіб та підготовку проекту письмової відповіді заявнику.

5.2. Письмова відповідь за результатами розгляду звернення готується за підписом ректора (проректора університету відповідно до розподілу функціональних обов'язків) на бланку листа Херсонського національного технічного університету, з дотриманням вимог Інструкції з діловодства у Херсонському національному технічному університеті, затвердженої наказом № 5 від 08.01.2019р., цієї Інструкції, інших локальних нормативних документів університету та нормативно-правових актів чинного законодавства України.

5.3. Перед поданням проекту відповіді на підпис ректору університету керівник структурного підрозділу (виконавець) візує проект відповіді та в обов'язковому порядку перевіряє правильність його складення та оформлення, посилання на нормативно-правові акти, уточнює цифрові дані, наявність необхідних віз і додатків.

У разі коли звернення розглядалося працівниками декількох структурних підрозділів, заявникові надсилається лише один лист-відповідь. Проект листа-відповіді готується відповідальним за його підготовку працівником та погоджується (візується) з іншими виконавцями.

5.4. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

5.5. При складанні відповіді в листі слід зазначати реєстраційний індекс і дату документа, на який надається відповідь.

5.6. У разі надсилання документа одночасно кільком адресатам посадова особа підписує всі примірники.

5.7. Підписані ректором університету відповіді на звернення перевіряються працівниками канцелярії щодо правильності їх оформлення та реєструються в день їх надходження до канцелярії.

5.8. Реєстраційний (вихідний) номер відповіді (інформації) на звернення складається з індексу структурного підрозділу-виконавця та порядкового номера (реєстраційного індексу).

5.9. Реєстраційний вихідний номер зазначається у визначеному місці на бланку листа Херсонського національного технічного університету. На інших примірниках відповідей, підписаних ректором університету, у визначеному місці (верхньому лівому куті аркуша) проставляється кутовий штамп Херсонського національного технічного університету, де зазначається реєстраційний (вихідний) номер.

5.10. Письмова відповідь громадянину, підприємству, установі чи організації надсилається структурним підрозділом (відповідальним виконавцем) через канцелярію відповідно до діючих Правил надання послуг поштового зв'язку.

Для відправки письмової відповіді, відповідальна особа за ведення діловодства та архівної справи у структурному підрозділі (виконавець) здійснює упакування цього листа у конверт із зазначенням адреси одержувача (заявника), якому адресовано відповідь.

Найменування адресата та його поштова адреса зазначаються внизу праворуч з лицьового боку поштового конверта такій послідовності:

- прізвище, ім'я та по батькові (у називному відмінку) – для фізичних осіб, повне найменування підприємства, установи, організації, а також посада, ім'я та прізвище адресата – для юридичних осіб;
- найменування вулиці (проспекту, бульвару, провулку), номер будинку, квартири;
- найменування населеного пункту, району, області;
- поштовий індекс;
- країна призначення.

Найменування відправника (найменування структурного підрозділу) зазначається вгорі ліворуч з лицьового боку поштового відправлення.

На міжнародному поштовому відправленні найменування адресата та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами. У разі коли поштова адреса написана мовою країни призначення, під нею повторюється найменування населеного пункту і країни призначення українською мовою (великими літерами).

Найменування відправника та його поштова адреса зазначаються латинськими літерами і арабськими цифрами.

5.11. У разі необхідності відправки листів-відповідей електронною поштою, працівник, відповідальний за розгляд звернення, здійснює таку відправку самостійно. Звіт про відправку листа-відповіді електронною поштою передається до канцелярії разом із оригіналом звернення для формування справи.

5.12. Якщо порушене в зверненні питання вирішено в усному порядку (телефонній розмові), на вільному місці останнього аркуша звернення (крім місця, призначеного для підшивки), робиться відмітка про результат розгляду звернення за підписом особи, яка зазначена виконавцем в резолюції керівника.

5.13. Не допускається надсилання або передача відповідей на звернення, що надійшли до Херсонського національного технічного університету, без їх реєстрації у канцелярії.

5.14. Відповідальність за виконання звернень громадян та правильність оформлення відповідей на них несуть особи, визначені виконавцями у дорученні ректора, проректора за напрямом.

5.15. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

6. Термін розгляду звернень громадян

6.1. Звернення громадян розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання.

6.2. Термін розгляду звернень громадян обчислюється з дати надходження звернення до університету. Якщо останній день строку припадає на неробочий день, то за останній день строку вважається перший робочий день.

6.3. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальний виконавець повинен звернутись з відповідною письмовою пропозицією до посадової особи, яка встановила строк виконання. Про подовження терміну розгляду звернення повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

6.4. На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду звернення може бути скорочено.

6.5. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

6.6. Якщо звернення потребує термінового виконання, обов'язково зазначається конкретний кінцевий строк виконання.

6.7. Якщо питання, порушені в одержаному університетом зверненні, не входять до повноважень посадових осіб закладу, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення університетом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

6.8. Співвиконавці, визначені в дорученні, надають відповідальному виконавцю інформацію за результатом розгляду порушених у зверненні питань відповідно до їх компетенції, протягом першої половини строку розгляду звернення, але не пізніше, ніж 5 (п'ять) робочих днів до закінчення терміну виконання. У разі несвоєчасного подання інформації чи пропозицій співвиконавцями відповідальний виконавець інформує про це посадову особу, яка надала доручення.

7. Контроль за розглядом звернень громадян

7.1. Взяття звернення на контроль здійснюється на підставі резолюції ректора університету.

7.2. Безпосередній контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли до університету на ім'я ректора (проректора), здійснює канцелярія.

Контроль здійснюється за виконанням усіх звернень, що зареєстровані в канцелярії.

Інформація про виконання взятих на контроль завдань щотижнево узагальнюється канцелярією та подається до відділу контролю за виконанням документів та рішень у вигляді зведень (переліків) невиконаних завдань та завдань, виконаних з порушенням строків, за звітний період.

У структурних підрозділах Херсонського національного технічного університету безпосередній контроль за виконанням звернень здійснюють особи, відповідальні за ведення діловодства та архівної справи.

7.3. Після виконання (або надання аргументованих роз'яснень) звернення знімається з контролю, про що робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

7.4. Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і впровадження заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги.

7.5. Якщо за результатом розгляду звернення в передбачений термін вирішення порушених у зверненні питань потребує більшого терміну, або залучення інших організацій, відповідальних осіб (про що письмово повідомлено заявнику у попередній (проміжній) відповіді), то таке звернення залишається на контролі до зазначеного у відповіді терміну

8. Формування та зберігання документів

8.1. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті до канцелярії для централізованого формування справи. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

8.2. Документи розміщуються у справах у алфавітному або хронологічному порядку. Кожна пропозиція, заява і скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку.

У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

8.3. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами громадян покладається на керівників, інших посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків.

8.4. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженою в установленому порядку номенклатурою справ університету. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

8.5. Справи, що підлягають постійному, а також тривалому (понад 10 років) зберіганню, оформлюються відповідно до вимог Інструкції з діловодства у Херсонському національному технічному університеті та передаються до архівного підрозділу університету через два роки після завершення діловодства за ними.

Справи, що підлягають тимчасовому (до 10 років включно) зберіганню передаються до архівного підрозділу університету. Після закінчення встановлених термінів зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Мін'юстом.

9. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

9.1. Відповідальні посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

№ п/п	Дата підписання /надсилання/ звернення	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія та соціальний стан заявника	Звідки надіслано дата, індекс взяття на контроль	Вид звернення форма та ознака надходження	Основні та додаткові питання		Зміст резолюції її автор та дата, виконавець, строк виконання	Відмітка про передачу на виконання	Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю	Номер справи
						7	7а				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11

**Херсонський національний
технічний університет**

До вхідного № _____

від « ____ » _____ 20__ р.

П И С Ь М О В А З А Я В А (скарга)**Категорія заявника** _____**Прізвище, ім'я, по батькові** _____**Адреса, телефон** _____**Місце роботи** _____**Короткий зміст заяви (скарги)** _____

Резолюція _____



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Бериславське шосе, 24, м. Херсон, 73008, Тел./Факс +38(0552) 32-69-10,
Тел. +38(0552)-32-69-09, E-mail: kntu@kntu.net.ua код ЄДРПОУ 05480298

№ _____

На № _____

Повідомляємо, що Ваша заява направлена для розгляду в

Про результат розгляду Вам буде повідомлено в термін, визначений Законом України «Про звернення громадян».



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Бериславське шосе, 24, м. Херсон, 73008, Тел./Факс +38(0552) 32-69-10,
Тел. +38(0552)-32-69-09, Е-mail: kntu@kntu.net.ua код ЄДРПОУ 05480298

№ _____

На № _____

НАГАДУВАННЯ

Нагадуємо, що вами затримана відповідь на звернення № _____

від _____ 20__ р.

Термін виконання « ____ » _____ 20__ р.