

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ від 06.09.2024 року №680

ПОЛОЖЕННЯ

**про порядок роботи зі зверненнями громадян та організації
особистого прийому громадян посадовими особами у
Київському столичному університеті імені Бориса Грінченка**

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян у Київському столичному університеті імені Бориса Грінченка (далі – Університет).

1.2. Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про інформацію».

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

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги їх облік та реєстрація покладається на відділ документації та діловодства.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Університету.

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 Університету.

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 посадових осіб.

1.4. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, відомості щодо яких становлять державну таємницю або іншу таємницю, що охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

2. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. Звернення громадян надходить до Університету у вигляді листів (поштою), під час особистого прийому громадян, також з використанням мережі Інтернет (електронне звернення на офіційну електронну адресу Університету kubg@kubg.edu.ua або відділу документації та діловодства vdd@kubg.edu.ua).

2.2. Звернення може бути усним або письмовим.

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються під час особистого прийому.

Письмове звернення надсилається поштою або передається особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (*електронне звернення*) на електронну адресу Університету.

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 та зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати.

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

2.4. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніш ніж через десять днів від дня його надходження

2.5. Усі звернення, що надійшли до Університету, приймаються та реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час – наступного після нього робочого дня.

2.6. Реєстрація звернень громадян та встановлення термінів виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються відділом документації та діловодства в електронній системі АСКОД.

2.7. Під час реєстрації звернення громадянина створюється реєстраційна картка, в електронній системі АСКОД, в якій заповнюються відповідні реквізити та здійснюється контроль за дотриманням термінів розгляду звернення. Кожному зверненню присвоюється відповідний реєстраційний номер та дата реєстрації.

2.8. Письмове (електронне) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, відповідно до вимог статті 8 Закону «Про звернення громадян», вважається анонімним і розгляду не підлягає.

2.11. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом 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 статтею 17 Закону «Про звернення громадян».

3. РОЗГЛЯД ТА ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

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

3.2. 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.

3.3. Виконавці до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них

факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти про наслідки розгляду заяв (клопотань).

3.4. Письмова відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку подається тим виконавцем, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотання) питань, за підписом ректора або особи, яка виконує його обов'язки.

3.4. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності Університету, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

3.6. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору звернення надано вичерпну відповідь.

3.7. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланку Університету.

3.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на відповідний нормативно-правовий акт і викладенням мотивів відмови.

3.9. Відповідь надається у письмовій, усній або електронній формах, про виконання вносяться дані до реєстраційної картки системи АСКОД.

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

4.4. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Термін розгляду звернення громадянина обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення розглядаються та вирішуються у термін **не більше одного місяця** з дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх реєстрації.

4.3. 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**.

4.4. Звернення народних депутатів України розглядаються протягом **не більше 10 днів**, запити – **до 15 днів**, а такі, що не потребують додаткової перевірки, – невідкладно.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА УМОВИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

5.1. Особистий прийом громадян в Університеті проводять ректор та проректори відповідно до розподілу функціональних обов'язків, а також керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належать відповідні питання.

5.2. Особистий прийом здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян.

5.4. Попередній запис на особистий прийом до посадових осіб Університету здійснюється помічниками ректора/проректорів/директорів/деканів.

5.3. Особистий прийом громадян ректором здійснюється лише після розгляду питання керівником відповідного структурного підрозділу та проректором за умови, що це питання на їх рівні не може бути вирішене.

5.5. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, роботи громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб або структурного підрозділу він звертався і яке було прийнято рішення.

5.6. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

1) повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже надавалося ним до Університету для розгляду та опрацювання й було вирішено по суті;

2) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

5.7. Особистий прийом громадян ведеться в порядку черговості. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першу чергу.

5.8. Під час особистого прийому громадянином пред'являються документи, що посвідчують його особу, а також (за потреби) документи, що підтверджують його повноваження щодо представництва інших осіб. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі.

5.9. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах. Під час прийому може бути залучено відповідного фахівця для здійснення перекладу.

5.10. Облік особистого прийому громадян ведеться у відповідному журналі. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час проведення особистого прийому, підлягають реєстрації у загальному порядку.

5.11. Посадова особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативно-правовими актами і в межах компетенції розглядає питання по суті, надає відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення, а також за можливості вирішує його під час особистого прийому.

5.12. За потреби для участі в розгляді порушеного питання можуть бути запрошені керівники структурних підрозділів Університету (у разі їх відсутності – посадові особи, на яких покладено виконання їх обов'язків) або одержати від них необхідну інформацію.

5.13. Якщо порушене громадянином питання безпосередньо на особистому прийомі вирішити неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти звернення в письмовій формі відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

5.14. Письмові звернення (пропозиції, заяви та скарги), подані під час особистого прийому, реєструються у встановленому порядку відділом документації та діловодства і передаються для опрацювання згідно резолюції ректора Університету відповідній посадовій особі структурного підрозділу, до компетенції якого належить розгляд порушеного питання.

5.15. Усе листування щодо звернень громадян ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланках Університету.

5.16. Якщо вирішення питання, що порушує громадянин під час особистого прийому, не належить до компетенції Університету, ректор роз'яснює, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися.

5.17. Особи в стані сп'яніння та особи поведінка яких створює небезпеку для оточуючих, на прийом не допускаються, для їх ізоляції викликаються спеціальні служби.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Звернення громадян, незалежно від форми їх отримання (письмове, усне або електронне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися керівництвом Університету. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги.

6.2. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи підрозділів та окремих працівників Університету, розробці заходів щодо поліпшення якості надання Університетом освітніх та інших послуг.

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

6.5. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться наказом ректора у встановленому порядку.

6.6. Контроль за виконанням вимог цього Положення несуть посадові особи Університету відповідно до їх функціональних обов'язків.

6.7. Дія Положення скасовується наказом ректора Університету.
