

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ ректора Одеського національного
політехнічного університету
від «02» грудня 2019 № 62

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян та порядку їх розгляду
в Одеському національному політехнічному університеті

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок ведення діловодства за зверненнями громадян та порядок їх розгляду в Одеському національному політехнічному університеті (далі - ОНПУ).

2. Інструкція розроблена на виконання Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року зі змінами (далі - Закон) на підставі постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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 форми власності, в засобах масової інформації» (далі - Інструкція) із змінами, внесеними постановами Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», іншими нормативно-правовими актами з питань звернень громадян, і є обов'язковою для виконання у всіх структурних підрозділах Одеського національного політехнічного університету з питань здійснення діловодства за зверненнями громадян та порядку їх розгляду.

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.

4. Діловодство за зверненнями громадян в університеті та його структурних підрозділах ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому цією Інструкцією, і покладається на спеціально призначених посадових осіб в ОНПУ.

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

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

1. Ведення діловодства в університеті та його структурних підрозділах покладається:

- за зверненнями, що адресовані керівництву (ректору і проректорам) – на визначену ректором особу;

- з ведення журналів обліку особистого прийому громадян ректором – на визначену ректором особу, а проректорами – на секретарів приймальних проректорів;

- за зверненнями, що адресовані керівництву навчально-наукових інститутів, факультетів та інших структурних підрозділів, і ведення журналів особистого прийому громадян керівником підрозділу – на осіб, що спеціально призначаються для цього розпорядженням керівників відповідних структурних підрозділів.

2. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян і організацію особистого прийому у структурних підрозділах несуть їх керівники.

3. Попередній розгляд кореспонденції у загальному відділі здійснюється з метою відбору такої, що потребує реєстрації, встановлення строків виконання та ведення окремого діловодства відповідно до вимог законодавства про звернення громадян. Такі документи підлягають передаванню особі, на яку покладено обов'язки організації та ведення діловодства за зверненнями громадян.

4. Усі звернення громадян, що надходять до ОНПУ, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

5. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне), групою осіб (колективне), а також трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність в інтересах громадянина. Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою телефонного зв'язку та записується посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до університету особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет (електронне звернення) на адресу: ori@ori.ua.

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 поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису в електронному зверненні не вимагається.

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

7. Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в журналі реєстрації звернень громадян (додаток №1). Письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Облік особистого прийому громадян ведеться у журналі (додаток № 2). Письмові звернення, що подані на особистому прийомі, також підлягають реєстрації в журналі реєстрації звернень громадян.

8. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера звернення, що надійшло, а також іншими

позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень.

Наприклад: А-115/85-08, де: А – початкова літера прізвища заявника, 115 – порядковий номер у реєстраційній формі (журналі), 85 – індекс структурного підрозділу, де зареєстровано звернення, 08 – індекс групи кореспондентів.

Реєстраційний індекс зазначається у реєстраційній формі та на зверненні у реєстраційному штампі, який ставиться на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на вільному від тексту місці, крім місця призначеного для підшивки.

Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненнями.

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

9. У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу, зазначається реєстраційний індексі дата першого звернення. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад: А-115/85-08/1, А-115/85-08/2 тощо.

10. У разі коли про результати розгляду звернення необхідно повідомити іншу організацію, у журналі (додаток 1) та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

Звернення, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю звернень приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль.

11. Контроль за своєчасним, правильним і повним вирішенням звернень і виконанням рішень покладається на керівника структурного підрозділу.

За рішенням ректора (керівника структурного підрозділу) відмітку про зняття з контролю звернень здійснює відповідальна за діловодство особа.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян розглядає керівництво ОНПУ відповідно до розподілу функціональних обов'язків керівного складу університету. Надходження звернень до структурних підрозділів не повинно перевищувати одного робочого дня. Звернення, отримані після 16 години, передаються до структурних підрозділів наступного робочого дня.

2. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами ОНПУ згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

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

4. Забороняється надсилати звернення громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

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.

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.

IV. Строки розгляду і вирішення звернень громадян

1. Строки розгляду і вирішення звернень обчислюються у календарних днях, починаючи від дня їх надходження до ОНПУ. Датою вирішення звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

2. 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 п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання не можливо, ректором або проректором університету за письмовим клопотанням виконавця встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що письмово повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому загальний термін вирішення звернення, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

4. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень ОНПУ, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення ОНПУ, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

5. Згідно зі статтею 8 Закону письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

6. 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, термін розгляду яких передбачено статтею 17 Закону.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає ректор, або особа, яка виконує його обов'язки, про що письмово повідомляється заявник.

7. У разі коли за результатами розгляду звернень даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у журналі реєстрації звернень громадян та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

Письмова відповідь підшивається у справу за зверненням разом з документами щодо їх вирішення.

8. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, щодо яких вжито необхідних заходів, і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян в ОНПУ проводять ректор та проректори відповідно до розподілу функціональних обов'язків керівного складу університету, а також керівники структурних підрозділів, до компетенції яких належать відповідні питання, згідно з графіком особистого прийому громадян.

2. Графік особистого прийому громадян в ОНПУ затверджується окремим наказом ректора.

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.

4. Ректором особистий прийом громадян здійснюється за наявності всіх необхідних для розгляду документів із залученням, керівника структурного підрозділу, а також представників ректорату, або одержанням за запитом від них необхідної інформації.

5. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються у журналі обліку особистого прийому (додаток 2). Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно реєструється і розглядається у тому ж порядку, що й письмове. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

V. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією.

2. Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення мають бути повернуті посадовим особам, які ведуть діловодство за зверненнями для формування справ.

3. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення 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, підшивати забороняється.

Обкладинка справи оформлюється за встановленою архівом формою.

4. Звернення зберігаються для надання довідок і використання їх в інших цілях. Відповідальність за схоронність документів за зверненнями покладається на керівників відповідних структурних підрозділів, а також осіб яким доручено облік і зберігання цих документів відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за зверненнями визначається номенклатурою справ ОНПУ, розробленої відповідно до Переліку типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання звернень та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

5. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Інструкцією з діловодства ОНПУ.

VIII. Аналіз роботи за зверненнями громадян

1. Керівники структурних підрозділів або за їх дорученням інші посадові особи зобов'язані систематично аналізувати матеріали розгляду звернень громадян, узагальнювати їх результати, враховувати в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

2. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи за зверненнями громадян щороку до 15 січня (за рік) надаються ректору. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян
(зразок)

№ з/п	Дата підписання/ надсилання звернення	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Вид звернення, форма та ознака надходження
1	2	3	4	5	6

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
Короткий зміст	Індекси				
7	7а	8	9	10	11

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян
(зразок)

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина		
1	2	3	4		
Порушені питання					
Короткий зміст		Індекси	Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді Від виконавця	
5		5а	6	7	