

**Міністерство освіти і науки України
Відокремлений структурний підрозділ «Павлоградський фаховий коледж
Національного технічного університету «Дніпровська політехніка»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ директора

ВСП «Павлоградський фаховий
коледж НТУ «ДП»

17.08.2021 № 130-AT

**ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян та організації проведення
особистого прийому громадян
у Відокремленому структурному підрозділі
«Павлоградський фаховий коледж Національного технічного
університету «Дніпровська політехніка»**

1. Загальні положення

1.1. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян та організації проведення особистого прийому громадян (далі – інструкція) у Відокремленому структурному підрозділі «Павлоградський фаховий коледж Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» (далі – коледж) визначає єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, з дотриманням строків їх розгляду; основні вимоги до організації проведення особистого прийому громадян керівництвом коледжу та керівниками структурних підрозділів.

1.2. Інструкція розроблена з урахуванням норм та положень Конституції України, законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», на підставі постанови Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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» інших нормативно-правових документів, що регламентують діяльність з питань звернень громадян. Інструкція є обов'язковою для виконання в структурних підрозділах коледжу.

1.3. Розгляд заяв, скарг, пропозицій громадян (далі – звернення), особистий прийом громадян, у тому числі працівників і здобувачів освіти коледжу є важливою частиною діяльності адміністрації коледжу, засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю.

1.4. Інформацію, що міститься в письмових і усних зверненнях, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються коледжем.

1.5. До рішень та дій, які можуть бути оскаржені, належать ті сфери управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- діяльність коледжу чи його підрозділів у певних галузях є неефективною.

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

2.1. Діловодство за зверненнями громадян в коледжі ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому цією Інструкцією.

Діловодство, пов'язане із зверненнями, що адресовані керівництву коледжу покладається на визначену посадову особу.

2.2. Звернення, що надходять до коледжу, відповідно до ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), підлягають обов'язковій класифікації за видами:

- пропозиції (зауваження);
- заяви (клопотання);
- скарги.

2.3. 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 визначеною посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до приймальної коледжу особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

Письмове звернення може бути надіслане з використанням мережі Інтернет (електронне звернення) на визначену електронну адресу коледжу.

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.

2.4. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли до коледжу, 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 мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері.

Конверти зі зверненнями, що надходять до коледжу, розкриває директор закладу освіти чи особа, що виконує обов'язки керівника або секретар-друкарка приймальної. Конверти, що надійшли з позначкою «Особисто», надаються на розгляд керівництву коледжу (структурного підрозділу) без

порушення їх цілісності.

2.5. Повторні звернення реєструються так само, як і попередні. В журналі реєстрації звернень громадян робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняті за попередніми зверненнями, що надходили до університету;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження не минув установлений законодавством термін розгляду;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього звернення.

2.6. Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до коледжу (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

2.7. Якщо у зверненні поряд з питаннями щодо компетенції коледжу порушуються питання, які підлягають розв'язанню в інших інстанціях, то не пізніше ніж у п'ятиденний термін до цієї інстанції надсилається копія звернення або витяг з нього, про що повідомляється заявникові.

2.8. Листування щодо звернень громадян ведеться за номерами, присвоєними приймальною коледжу під час їх реєстрації.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток № 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення до коледжу, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп коледжу, дата надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

2.9. Відповіді на звернення надсилаються виключно на бланках коледжу, визначених Інструкцією з діловодства.

3. Розгляд звернень громадян

3.1. Звернення розглядає керівництво коледжу відповідно до розподілу функціональних обов'язків керівного складу коледжу.

Надходження звернень до структурних підрозділів коледжу не повинно перевищувати одного робочого дня.

Звернення, отримані після 16 години, передаються до структурних підрозділів наступного робочого дня.

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

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

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

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст. Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених ч.1 ст. 7 Закону.

3.8. Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень коледжу, таке звернення відповідно до ст. 7 Закону в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення коледжем, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3.9. Письмові звернення громадян без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, з яких неможливо встановити авторство, відповідно до ст. 8 Закону визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

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 ст. 17 Закону. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор, або особа, яка виконує його обов'язки, про що письмово повідомляється заявникові.

3.10. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, що має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності коледжу, зловживання працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень.

Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

3.11. Звернення громадян, в яких порушуються важливі питання діяльності коледжу розглядаються позачергово, а їх виконання береться на контроль.

3.12. Строки розгляду і вирішення звернень обчислюються у календарних днях, починаючи від дня їх надходження до коледжу (реєстрації в приймальні).

Датою вирішення звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

3.13. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директором або заступником директора за письмовим клопотанням виконавця встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що письмово повідомляється особі, яка подала звернення. Загальний термін вирішення звернення, не може перевищувати сорока п'яти днів.

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

3.15. Звернення, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються згідно із ст. 20 Закону.

3.16. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, і вжито необхідні заходи, надано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

3.17. Відповідь за результатами розгляду звернень надаються директором або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного звернення.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду звернення. У журналі реєстрації звернень громадян фіксується, що про результати розгляду звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

3.18. Звернення, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на зборах трудових колективів відповідних підрозділів.

4. Особистий прийом громадян

4.1. Особистий прийом громадян здійснюється директором, заступниками директора, керівниками структурних підрозділів відповідно до розподілу обов'язків, у разі їх відсутності – уповноваженими посадовими особами структурних підрозділів, до компетенції яких належать відповідні питання, за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян.

4.2. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному вебсайті коледжу та на спеціальних стендах у місцях, доступних для громадян.

Організація прийому громадян директором покладається на секретаря директора, у разі відсутності – на іншого відповідального працівника.

Прийом громадян заступниками директора та керівниками структурних підрозділів організовують уповноважені ними особи з числа працівників підпорядкованих структурних підрозділів.

4.3. Громадяни, які прибули на особистий прийом, попередньо реєструються у відповідальних осіб з організації проведення прийому.

Для реєстрації на особистий прийом громадяни:

- пред'являють документи, які посвідчують їх особу або підтверджують їх повноваження щодо представництва інших осіб (відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі);

- подають письмові звернення, оформлені з дотриманням ст. 5 Закону, або в усній формі стисло висловлюють питання, яке вони мають намір порушити на особистому прийомі.

Особи в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на особистий прийом не допускаються.

4.4. Особа, яка здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних напрямів діяльності або одержувати в них потрібну консультацію.

4.5. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти відповідне рішення, а саме:

- задовольнити прохання і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву (якщо питання потребують додаткового

вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду звернення. Якщо громадянин з якихось причин не може самостійно написати заяву, слід надати йому в цьому допомогу.

4.6. Прийняті на прийомі громадяни, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналі реєстрації особистого прийому громадян (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).

Коли розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції коледжу, то особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якої організації чи установи треба звернутися.

5. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

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

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

5.3. 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 складання документів та їх повнота (комплектність).

Звернення, за яким рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Інструкції з діловодства коледжу, підшивати забороняється.

Обкладинка справи оформлюється за встановленою архівним підрозділом коледжу формою.

5.4. Звернення зберігаються для надання довідок і використання їх в інших цілях. Відповідальність за схоронність документів за зверненнями покладається на відповідальну особу, якій доручено облік і зберігання цих документів відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за зверненнями громадян визначається номенклатурою справ коледжу, 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.

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

6. Аналіз роботи за зверненнями громадян

6.1. Керівники структурних підрозділів коледжу або відповідальна особа за зверненнями громадян 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.

6.2. Узагальнені аналітичні матеріали щодо результатів роботи за зверненнями громадян щороку до 20 січня (за рік) надаються директору.

Аналітичні довідки поточного характеру складаються за потреби.

Погоджено:

Юрист



О.Е. Михальчук

Схвалено

Експертна комісія

ВСП «Павлоградський фаховий коледж

НТУ «ДП»

Протокол від 30.09.2021 № 2

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

| Порядковий номер | 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 | 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 за номенклатурою |
|------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|------------------------------|---------|--|------------------------------------|--|-------------------------------|
| | | | | | | Короткий зміст | Індекси | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7а | 8 | 9 | 10 | 11 |

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян*

| Елементи | Пояснення до заповнення |
|-------------|---|
| Графа 1 | порядковий номер надається в порядку надходження |
| Графа 2 | дата підписання заявником письмового звернення або надсилання електронного звернення, дата надходження звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку |
| Графа 3 | число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") |
| Графа 4 | прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, електронна адреса, номер телефону та дані про автора (особа з інвалідністю, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо) |
| Графа 5 | найменування організації, що надіслала звернення, дата та індекс супровідного листа, відмітка про здійснення контролю |
| Графа 6 | вид звернення (пропозиція, заява, скарга), первинне чи повторне, отримане поштою, з використанням Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), отримане за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, через уповноважену особу тощо |
| Графи 7, 7а | стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки |
| Графа 8 | основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, строк виконання (зазначається відповідно до резолюції або строків, встановлених законодавством) |
| Графа 9 | прізвище, ініціали особи, яка отримала звернення на виконання, підпис та дата отримання |

Графа10

дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю

Графа 11

заповнюється після прийняття рішення "До справи"

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян**

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

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян**

| Елементи | Пояснення до заповнення |
|-------------|--|
| Графа 1 | заповнюється у картці під час повторного звернення громадян на особистий прийом, у журналі - в порядку запису громадян на особистий прийом |
| Графа 2 | число, місяць, рік прийому |
| Графа 3 | прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом |
| Графа 4 | число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно проставляється відмітка "КО", "БП") |
| Графи 5, 5a | стислий виклад порушених основних та додаткових питань та їх індекси, що проставляються у такому самому порядку, як і під час заповнення реєстраційно-контрольної картки |
| Графа 6 | прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист" |
| Графа 7 | прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення |