

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**  
наказом ректора  
№ 129 від 05.04.2021 р.

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про порядок роботи зі зверненнями громадян**  
**та організації особистого прийому громадян ректором**  
**у Національному юридичному університеті імені Ярослава Мудрого**

**I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян у Національному юридичному університеті імені Ярослава Мудрого (далі – Університет), відповідно до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про вищу освіту», "Про інформацію", постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 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 наказу 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».

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

1.3. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на відділ діловодства та архіву.

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

2.2. Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі

під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

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

2.4. Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати. Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу.

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

2.6. Реєстрація звернень громадян та встановлення термінів виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються в день їх надходження до Університету відділом діловодства та архіву.

2.7. Звернення, отримані відділом діловодства та архіву до 16 години робочого дня, передаються на розгляд у день їх надходження. Звернення, отримані після 16 години та у неробочий день і час, реєструються датою наступного робочого дня.

2.8. Під час реєстрації звернення громадянина створюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням термінів розгляду звернення.

Кожному зверненню присвоюється відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації. Реєстраційний індекс індивідуального звернення громадянина складається з частин: початкова літера прізвища автора, порядковий номер; колективного звернення – відповідно індекс «КО» та порядковий номер. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

2.9. Усі звернення, отримані під час проведення особистого прийому підлягають реєстрації у загальному порядку в той самий день.

2.10. На зверненнях, одержаних під час особистого прийому, ставиться відбиток реєстраційного штампа.

Такі звернення реєструються відповідно до вимог цього Положення з обов'язковим зазначенням у РКК, що звернення отримано на особистому прийомі, а також інформації про реєстраційний номер за порядком та дату прийому згідно із записом в журналі обліку особистого прийому громадян.

2.11. 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.

2.12. 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. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

3.1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються у відділі діловодства та архіву.

3.2. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених у зверненні питань, керівництвом можуть залучатися представники відповідних структурних підрозділів.

3.3. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів.

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

3.5. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються в Університеті згідно зі статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

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

3.7. Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом ректора Університету або інших посадових осіб, яким було доручено розгляд відповідного звернення.

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 РКК та журналу обліку особистого прийому громадян (у разі отримання звернення на особистому прийомі).

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

#### **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 термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, ректор Університету встановлює необхідний термін для його розгляду з повідомленням про це особи, яка подала звернення.

4.4. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорок п'ять календарних днів.

#### **5. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА УМОВИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН**

5.1. Особистий прийом громадян здійснює ректор у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим наказом ректора.

5.2. Під час попереднього запису на особистий прийом до ректора Університету, 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.

5.3. 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).

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

5.5. 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 або осіб, які перебувають у родинних з ним стосунках. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі.

5.6. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах.

За потреби для забезпечення їхнього прийому запрошуються фахівці відділу міжнародних зв'язків.

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

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. 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».

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

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

5.13. 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.

5.14. Особи в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу, якщо їх поведінка створює небезпеку для оточуючих, на прийом не допускаються, для їх ізоляції викликаються спеціальні медичні та правоохоронні 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.

6.4. Положення вводиться в дію з наступного дня після його затвердження наказом ректора Університету.

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

6.6. Контроль за виконанням вимог даного Положення несуть посадові особи Університету у відповідності до їх функціональних обов'язків.

6.7. Дія Положення скасовується наказом ректора Університету.

**Додаток 2**  
до наказу № 129  
від 05.04.2021 р.

**ГРАФІК**  
**особистого прийому громадян ректором**  
**Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого**

Особистий прийом ректором ведеться у другий та четвертий вівторок місяця у години: 9.30-12.00, 14.00-16.00.