

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Зактверджено

Наказ від 14.01.2020 р. № 5-02

Ректор Юрій КИРИЛОВ

**Порядок  
роботи зі зверненнями  
та організації особистого прийому громадян**

## 1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду у Державному вищому навчальному закладі «Херсонський державний аграрний університет» (далі – ДВНЗ «ХДАУ»).

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

1.3. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності закладу, його структурних підрозділів та працівників.

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 закладу, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності працівників. 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 працівників ДВНЗ «ХДАУ».

1.4. Розгляд звернень у ДВНЗ «ХДАУ» є механізмом реалізації прав громадян на внесення пропозицій щодо поліпшення організації провадження освітньої діяльності, оскарження дій посадових осіб, викриття недоліків у роботі, фактів дискримінації учасників освітнього процесу, та корупційних діянь.

1.5. Реалізація визначених законодавством повноважень передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених прав та запобігання надалі таким порушенням.

1.6. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

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



## 2. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання звернень громадян

2.1. Усі звернення незалежно від способу їх надходження, адресовані керівництву ДВНЗ «ХДАУ», підлягають обов'язковій реєстрації у день надходження або в перший наступний робочий день у разі надходження їх після закінчення робочого дня, у вихідні та святкові неробочі дні.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) 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) на адресу [office@ksau.kherson.ua](mailto:office@ksau.kherson.ua). Письмові звернення можуть надходити через скриньку довіри ДВНЗ «ХДАУ».

2.3. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

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 (групою заявників) 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.

2.4. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог пункту 2.3, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

2.5. На вимогу особи, яка подала письмове звернення, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється номер та відбиток реєстраційного штампа і така копія (другий примірник) повертається громадянину.



### 3. Розгляд звернень громадян

3.1. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3.2. Звернення громадян розглядаються ректором, проректорами відповідно до розподілу обов'язків або керівником структурного підрозділу, якому адресоване звернення, та, у разі необхідності, передається на опрацювання структурному підрозділу відповідно до повноважень.

3.3. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами згідно з резолюцією керівництва ДВНЗ «ХДАУ» спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень.

3.4. Для вивчення та перевірки викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів може створюватися комісія, склад якої затверджується ректором ДВНЗ «ХДАУ».

3.5. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних чи відомостей, конфіденційної та іншої інформації без їх згоди, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

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

3.6. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня надходження.

3.7. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом ДВНЗ «ХДАУ», про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

3.8. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

3.9. За результатами розгляду колективного звернення відповідь надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або



адресу якого вказано.

3.10. Керівник структурного підрозділу, зазначений в резолюції першим, забезпечує підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавці.

3.11. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

#### **4. Строки розгляду звернень громадян**

4.1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

4.2. Звернення 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 термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівництвом встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його реєстрації.

4.4. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в строк не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.5. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду

звернення надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

## **5. Контроль за розглядом звернень громадян та відповідальність**

5.1. Відповідальність за своєчасний розгляд звернень, покладається на першого виконавця згідно з резолюцією керівництва ДВНЗ «ХДАУ».

5.2. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

5.3. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформація, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

5.4. За результатами розгляду звернення, у разі підтвердження фактів порушення в діяльності ДВНЗ «ХДАУ» чи її працівників, виявлення фактів неетичної поведінки, неналежного виконання посадових обов'язків, винні особи притягуються до відповідальності згідно з чинним законодавством.

5.5. За результатами розгляду звернення у разі підтвердження вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, розкрадання або зумисного пошкодження майна ДВНЗ «ХДАУ», порушення вимог законодавства про запобігання та протидію дискримінації, завдання моральної школи іншій особі тощо, винний працівник притягається до кримінальної, адміністративної, цивільно-правової або дисциплінарної відповідальності у встановленому законодавством порядку.

5.6. Звернення щодо розгляду та вирішення індивідуальних трудових спорів з приводу порушення прав та законних інтересів працівників розглядаються Комісією з трудових спорів ДВНЗ «ХДАУ» у встановленому порядку.

5.7. Звернення щодо порушень академічної доброчесності розглядаються Комісією з питань етики та академічної доброчесності ДВНЗ «ХДАУ» у встановленому порядку.

5.8. Звернення щодо порушень антикорупційного законодавства розглядаються Уповноваженою особою з питань запобігання та виявлення корупції у встановленому порядку.

5.9. За результатами розгляду звернення, у разі необхідності, матеріали розгляду можуть передаватися до правоохоронних органів у встановленому законодавством порядку.



## 6. Організація особистого прийому громадян

6.1. Запис громадян на особистий прийом до ректора, проректорів здійснюється відповідно до затвердженого графіка.

6.2. Громадянин може записатися на особистий прийом особисто або через представника, повноваження якого оформлені в установленому відповідно до чинного законодавства порядку. В інтересах малолітніх, неповнолітніх та недієздатних осіб на особистий прийом записуються їх законні представники.

Для запису на особистий прийом громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу, а в разі представлення інтересів інших осіб - документи, що підтверджують відповідні повноваження.

6.3. Під час проведення попереднього запису у громадянина з'ясовується прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, контактні дані.

Не допускається з'ясування про особу громадянина відомостей, що не стосуються його звернення.

6.4. Після з'ясування питання, з яким звертається громадянин, йому повідомляється дата та час прийому відповідно до графіків особистих прийомів громадян.

Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції керівництва ДВНЗ «ХДАУ», йому надаються роз'яснення, до кого або якої організації, установи, органу державної влади треба звернутися для його вирішення, при цьому громадянину за можливістю надається допомога (вказується адреса, номер телефону тощо).

6.5. Запис громадян на прийом до ректора проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому проректорами згідно з розподілом обов'язків.

6.6. Запис на особистий прийом не проводиться у разі:

- звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в ДВНЗ «ХДАУ»;

- звернення з питання оскарження рішення з порушенням терміну подання скарги, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» (не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням);

- звернення особи, визнаної судом недієздатною;

- відмови громадянина повідомляти інформацію, зазначену у п. 2.3 цього Порядку.

6.7. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства, які законно перебувають на території України, здійснюється на загальних підставах.

6.8. З метою оперативного та кваліфікованого розгляду звернень громадян, у разі необхідності, залучаються представники структурних підрозділів ДВНЗ «ХДАУ».

6.9. За відсутності з поважних причин ректора, який має проводити особистий прийом, його за можливістю може провести інший проректор згідно з розподілом обов'язків, про що повідомляється громадянину, який прибув на особистий прийом. У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або записатися на наступний згідно з графіком особистий прийом.

6.10. Першочергово проводиться особистий прийом громадян, яким надано законодавством це право.

6.11. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструється.

6.12. У разі, якщо порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через складність і необхідність додаткового вивчення, воно розглядається у тому самому порядку, що і письмове звернення.

6.13. Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно (за його бажанням) у терміни, передбачені законодавством.

6.14. Контроль за дотриманням графіку прийому громадян здійснює начальник відділу кадрів.

## 7. Зберігання матеріалів за зверненнями громадян

7.1. Зберігання матеріалів за зверненнями громадян здійснюються керівником відповідного структурного підрозділу згідно з резолюцією (якщо їх декілька - у першого, головного виконавця).

ПОГОДЖЕНО:

Перший проєктор, проректор з НПР

Начальник відділу кадрів

Юрисконсульт

Юрій ЯРЕМКО

Юлія ЯВОРСЬКА

Наталія ЧЕРЕВКО