

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою ДонНУЕТ

Протокол № 14 від "16" 04 2020 р.

В. о. ректора ДонНУЕТ



*Чернега*

О. Б. Чернега

набуває чинності згідно з наказом ректора

№ 81 від "23" 04 2020 р.

Система менеджменту якості

**ПОЛОЖЕННЯ**

про порядок роботи зі зверненнями громадян

П ДонНУЕТ 05.01 - 05 - 2020

Кривий Ріг



## ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА РОЗРОБКУ

Перший проректор

УЗГОДЖЕНО

Посада	Прізвище, ім'я, по-батькові	Підпис	Дата
Уповноважений представник керівництва з якості	Гликироров Р. І.		15.04.2020
Юрисконсульт	Людженко Н. Е.		15.04.2020
Голова первинної профспілкової організації (ППО)	Романюха О. М.		15.04.2020
Голова студентського самоврядування	Кешанчук М. А.		15.04.2020

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТА – 2

ПЛАНОВИЙ ТЕРМІН МІЖ РЕВІЗІЯМИ – 1 рік

Контрольний примірник

	Система менеджменту якості Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян	Шифр документа	П ДонНУЕТ 05.01-05-2020
		Сторінка 3 з 11	

### Зміст

1	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2	ТЕРМІНИ І ВИЗНАЧЕННЯ	4
3	ПРИЙМАННЯ І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН	5
4	ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ ЇХ АВТОРАМ	7
5	СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН	8
6	РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ І ЗВЕРНЕНЬ АДВОКАТІВ, НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ УКРАЇНИ, ДЕПУТАТІВ МІСЦЕВИХ РАД ТА СТРОКИ ЇХ ВИКОНАННЯ	9
7	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН	11



## 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Дане Положення розроблено з метою сприяння розгляду звернень, заяв, скарг пропозицій від громадян України та громадян інших держав до Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (далі - Університет).

1.2 Положення розроблено на підставі Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», інших нормативно-правових актів.

1.3 Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

1.4 Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

1.5 Робота зі зверненнями громадян містить в собі такі складові елементи:  
приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;  
вирішення звернень та надання відповідей авторам;  
контроль за станом роботи зі зверненнями;  
узагальнення та аналіз звернень громадян;  
використання результатів аналізу в практичній діяльності.

## 2 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1 Звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2.2 Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

2.3 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 підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо

	Система менеджменту якості Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян	Шифр документа	П ДонНУЕТ 05.01-05-2020
		Сторінка 5 з 11	

поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

2.4 Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.5 Депутатський запит - це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території України, незалежно від їх підпорядкування і форми власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

2.6 Депутатське звернення - це викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їх компетенції.

2.7 Адвокатський запит - письмове звернення адвоката до органу державної влади, органу місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності та підпорядкування, громадських об'єднань про надання інформації, копій документів, необхідних адвокату для надання правової допомоги клієнту.

### **3 ПРИЙМАННЯ І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

3.1 Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

3.2 Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації у канцелярії Університету та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції та призначення за ними конкретного виконавця.

3.3 Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться ректором Університету або його заступником відповідно до їх повноважень.

3.4 Після первинного розгляду звернень громадян керівництвом Університету працівник відділу канцелярії та архіву:

вносить до журналу вхідної кореспонденції резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;

здійснює відправку звернень за належністю та відповідей - їх авторам;

забезпечує оперативне (не пізніше 1 дня) доведення звернень громадян до виконавців.



3.5 Облік звернень громадян у структурному підрозділі та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження (під підпис у журналі обліку).

3.6 Ректор та проректори Університету особисто розглядають звернення і в першу чергу приймають Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Особлива увага приділяється розв'язанню проблем, порушених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

3.7 Звернення може бути усним чи письмовим, у тому числі, в електронній формі.

3.7.1 Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

3.7.2 Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

3.8 Звернення може бути подано українською, російською або англійською мовами.


3.9 Відповідь на звернення подається на мові спілкування заявника усно або письмово за його бажанням.

3.10 Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону України «Про звернення громадян».

3.11 Звернення, оформлене без дотримання вимог, вказаних у п.п. 3.8. – 3.10. повертається авторові з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся громадянин.

3.12 Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розглядає не підлягає.

3.13 Не розглядаються повторні звернення до одного й того ж органу, від одного й того ж самого громадянина, з одного й того ж самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті, а також звернення, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого

	Система менеджменту якості Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян	Шифр документа	П ДонНУЕТ 05.01-05-2020
		Сторінка 7 з 11	

звернення приймає ректор Університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3.14 Документи й листування щодо звернень громадян в Університеті від часу їх надходження до відділу канцелярії та архіву зберігаються у цьому підрозділі. Забороняється формування і зберігання справ у виконавців.

3.15 Схоронність документів і листування за зверненнями у структурних підрозділах Університету забезпечується керівниками відповідних структурних підрозділів і посадовими особами, відповідальними за діловодство.

3.16 Звернення громадян незалежно від того, підлягають вони надходженню до державного архіву чи ні, зберігаються протягом 5 років.

#### **4 ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ ЇХ АВТОРАМ**

4.1 Ректор Університету та його заступники під час розгляду звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясувати і усунути причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

4.2 Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями за необхідності спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

4.3 До перевірки звернень громадян можуть залучатися, за їх згодою, представники громадськості.

4.4 За результатами перевірки звернення складається мотивована відповідь про результати розгляду звернення громадян, яка має містити в собі об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів та інформації.

4.5 Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

4.6 Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні відповіді.

4.7 Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку дається структурним підрозділом Університету, який його отримав і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом ректора Університету або його заступника. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням



порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, вжиті Університетом, у межах його компетенції, для захисту конституційних прав громадян. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка долучається до матеріалів перевірки звернення.

4.8 Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися до Університету.

4.9 Університет розглядає звернення громадян без стягнення за це плати.

## **5 СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

5.1 Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх надходження та реєстрації у канцелярії Університету до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

5.2 Щодо кожного звернення не пізніше ніж у п'ятиденний термін повинно бути прийняте одне з таких рішень:

5.2.1 прийняти до свого провадження;

5.2.2 надіслати за належністю до іншого підприємства, установи, організації або органу виконавчої влади, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції Університету, про що одночасно повідомити автора;

5.2.3 залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

5.3 Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

5.4 За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установлений термін рішення, виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає ректору Університету або його заступникові і порушує питання щодо продовження терміну в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

5.5 Про продовження терміну розгляду письмово повідомляється автор звернення.





## **6 РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ І ЗВЕРНЕНЬ АДВОКАТІВ, НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ УКРАЇНИ, ДЕПУТАТІВ МІСЦЕВИХ РАД ТА СТРОКИ ЇХ ВИКОНАННЯ**

6.1 Університет повідомляє народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України у письмовій формі про результати його (їх) запиту у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший встановлений Верховною Радою України строк.

6.2 Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом, надсилається відповідно Голові Верховної Ради України та народному депутату України, який його вніс. Відповідь на депутатський запит, внесений групою народних депутатів, комітетом Верховної Ради України, надається відповідно Голові Верховної Ради України і народному депутатові, підпис якого під запитом значиться першим, голові комітету Верховної Ради України.

6.3 Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, ректор університету письмово повідомляє про це Голову Верховної Ради та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України, який вніс (які внесли) запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту.

6.4 Депутатське звернення є обов'язковим для розгляду посадовими особами, яким воно адресовано, у строк не більше 10 днів з моменту одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду.

6.5 Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання.

6.6 Звернення громадян, що надійшли з листами (не запитами і зверненнями) народних депутатів України, розглядаються в загальному порядку відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

6.7 Коли народний депутат України виявив намір брати участь у розгляді запиту чи звернення, на його вимогу Університет повідомляє заінтересованого народного депутата України про день розгляду порушених у запиті питань завчасно, але не пізніше ніж за 3 дні до їх розгляду, а за зверненням - відповідно не пізніше ніж за 1 день, за зверненням депутата місцевої ради - не пізніше ніж за 5 днів.

6.8 Повідомлення народних депутатів України про результат розгляду звернення, вказаного у п. 5.7. цього Положення здійснюється у 10-денний термін від дня надходження до Університету. Якщо в депутатському зверненні міститься прохання повідомити тільки заявника, тоді відповідь народному депутату України не надається.

6.9 У разі надходження запиту або звернення народних депутатів України з дорученням Кабінету Міністрів України строк їх розгляду обчислюється з дня їх



реєстрації в Кабінеті Міністрів України і закінчується днем надання відповіді Університетом.

6.10 Розгляд звернень та запитів народних депутатів України за зверненнями громадян береться під особливий контроль ректора Університету. Про наслідки розгляду питань таких звернень і запитів ректор Університету повідомляє народного депутата України.

6.11 Під час надання відповіді на депутатські запити і звернення надаються фінансово-економічне та юридичне обґрунтування у разі неможливості позитивного розв'язання порушених проблем, а також пропозиції щодо інших шляхів їх розв'язання.

6.12 Звернення, запитання депутатів місцевих рад розглядаються у десятиденний строк, а в разі необхідності додаткового вивчення чи перевірки відповідь на звернення надається не пізніше як у місячний строк.

6.13 Якщо депутатське звернення, запитання з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, депутату місцевої ради письмово повідомляється про це з обґрунтуванням мотивів необхідності продовження строку розгляду.

6.14 Ректор Університету, до якого звернуто депутатський запит, у встановлений радою строк дає офіційну письмову відповідь на нього відповідній раді і депутату місцевої ради. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений радою строк, то орган або посадова особа зобов'язані письмово повідомити раді та депутатові місцевої ради, який вніс запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати один місяць з дня одержання запиту.

6.15 Університет зобов'язаний не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту надати адвокату відповідну інформацію, копії документів, крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом.

6.16 У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

6.17 У разі якщо задоволення адвокатського запиту передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як десять сторінок, адвокат зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк. Розмір таких витрат не може перевищувати граничні норми витрат на копіювання та друк, встановлені Кабінетом Міністрів України відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».



## **7 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН**

7.1 Посадові особи Університету, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну чи дисциплінарну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

7.2 Працівник відділу канцелярії, відповідальний за реєстрацію кореспонденції, подає ректорові Університету 1 раз на два тижні звіт про стан розгляду звернень та план їх розгляду на два тижні, а також ознайомлює із ним усіх заінтересованих осіб за допомогою електронної пошти.