

ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою Житомирського
державного університету
імені Івана Франка
протокол № 10 від
«24» червня 2022 року

В. о. голови Вченої ради
Тетяна БОЄЯН



ПОЛОЖЕННЯ

**про розгляд звернень громадян та організація їх прийому в
Житомирському державному університеті імені Івана Франка**



Контрольний примірник



Врахований примірник

Введено в дію наказом ректора
Житомирського державного
університету імені Івана Франка
від 24.06.2022 р. № 57

**Житомир
2022**

ВІДПОВІДАЛЬНА ЗА РОЗРОБКУ:
Кисла Ольга, завідувач загального відділу

УВЕДЕНО В ДІЮ
наказом ректора Житомирського державного університету імені Івана Франка
від «24» червня 2022 року № 57.

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТА – 01

ПЛАНОВИЙ ТЕРМІН МІЖ РЕВІЗІЯМИ – 5 років

Контрольний примірник

УЗГОДЖЕННЯ:

	<i>Підпис</i>	<i>Власне ім'я ПРИЗВИЩЕ</i>	<i>Посада</i>	<i>Дата</i>
<i>Розробник</i>		Ольга КИСЛА	Завідувач загального відділу	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Тетяна БОЦЯН	В.о. голови Вченої ради, проректор з наукової та міжнародної роботи	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Наталія КОРІЙЧУК	Проректор з навчальної роботи	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Володимир ЧУМАК	Проректор з навчально- методичної та виховної роботи	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Володимир КАРАВАНСЬКИЙ	Проректор з адміністративно- господарської роботи	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Лариса ШЕВЧУК	Головний бухгалтер	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Олег АНТОНОВ	Голова ППО студентів та аспірантів	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Віталій ГАРЯЧИЙ	Голова студентського братства	24.06.2022
<i>Узгоджено</i>		Дмитро ПЕТРОВСЬКИЙ	Юрисконсульт	24.06.2022

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	5
2. ТЕРМІНИ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ У ПОЛОЖЕННІ	5
3. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН	5
4. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.....	7
5.ПІДГОТОВКА ТА РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ТА КОНТРОЛЬ ЗА ЇХ ВИКОНАННЯМ.....	7
6. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА УМОВИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН	8
7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	9
ДОДАТКИ	10
АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТУ	18
АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ.....	19
АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН	20
АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЙ.....	21

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розгляд звернень громадян та організація їх прийому в Житомирському державному університеті імені Івана Франка (далі – Положення) розроблено відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту».

1.2. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення, аналізу звернень громадян та організації їх прийому в Житомирському державному університеті імені Івана Франка (далі – Університет), а також визначає порядок контролю за його дотриманням.

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

1.4. Громадяни України мають право звернутися до Університету із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності Університету, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

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

2. ТЕРМІНИ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ У ПОЛОЖЕННІ

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

2.2. Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Університету.

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 Університету. 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 посадових осіб Університету, викладачів, співробітників.

3. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1 Звернення громадян надходить до Університету у вигляді листів (поштою), під час особистого прийому громадян, також з використанням мережі Інтернет (електронне звернення на офіційну електронну адресу Університету).

3.2. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються під час особистого прийому.

3.3. 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, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії з підписом заявника та зазначенням дати.

3.4. Звернення може бути подано особисто (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

3.5. Усі звернення які надійшли поштою (електронні звернення) приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються загальним відділом Університету в день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян (Додаток 1).

Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з матеріалами перевірки до закінчення роботи зі зверненнями громадян, після чого знищуються.

Журнал реєстрації звернень громадян зберігається в загальному відділі. Журнал повинен бути прошнурований поаркушно пронумерований і скріплений печаткою Університету.

Записи у графах журналу здійснюються тільки синім чорнилом (пастою), розбірливим почерком, повністю (без скорочень) і повинні бути зрозумілими. У разі помилкових записів у примітці пишеться пояснення, яке підписується особою, відповідальною за ведення журналу.

У разі закінчення журналу реєстрації звернень громадян, його пошкодження або неможливості подальшого використання, він зберігається в межах термінів, установлених для його зберігання, після чого знищується у встановленому порядку.

3.6. Реєстраційний індекс звернення зазначається у штампі, який ставиться на нижньому полі першого аркуша документа. Він складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви чи скарги, що надійшли (наприклад, К-207). Реєстраційний індекс може бути доповнено й іншими позначками, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання звернень громадян.

3.7. Повторні звернення громадян отримують черговий реєстраційний індекс з додаванням порядкового номера через дріб (наприклад, К-207/1). На верхньому полі першого аркуша звернення робиться позначка «повторно» і додається все попереднє листування.

3.8. 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 (Додаток 2). 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.

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

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

3.11. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.12. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ Університету.

4. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Термін розгляду звернень обчислюється у календарних днях, починаючи з дня надходження та реєстрації такого звернення 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.

4.2. Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» 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, ректор Університету встановлює необхідний термін для його розгляду з повідомленням про це заявника.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну Законом України «Про звернення громадян».

5. ПІДГОТОВКА ТА РЕЄСТРАЦІЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ТА КОНТРОЛЬ ЗА ЇХ ВИКОНАННЯМ

5.1. Виконання звернення передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, перевірку фактів, викладених у зверненні, у разі необхідності проведення обстежень за участю зацікавлених осіб та підготовку проекту письмової відповіді заявнику.

5.2. Вирішення звернень громадян забезпечують посадові особи, зазначені в резолюції ректора Університету.

5.3. Відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до затвердженої Інструкції з діловодства у Житомирському державному університеті імені Івана Франка.

5.4. Контроль здійснюється за виконанням усіх звернень, що надійшли до Університету та зареєстровані в загальному відділі.

5.5. У структурних підрозділах контроль за розглядом звернень покладається на їх керівників.

5.6. Безпосередній контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли до Університету здійснюють працівники загального відділу.

5.7. Після виконання (або надання аргументованих роз'яснень) звернення знімається з контролю, про що робиться відповідний запис у журналі реєстрації відповідей на звернення громадян (Додаток 3) та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки).

5.8. Пропозиції, заяви та скарги, на які даються попередні відповіді з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і впровадження заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги тощо.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА УМОВИ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

6.1. Особистий прийом громадян здійснює ректор Університету у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (Додаток 4). При вирішенні питання про час прийому враховується внутрішній трудовий розпорядок, а також інші умови й можливості його здійснення.

6.2. Попередній запис на прийом здійснюється у приймальній ректора або за телефоном (0412)-43-14-17. Облік особистого прийому громадян ведеться у відповідному журналі реєстрації особистого прийому громадян ректором університету (Додаток 5).

6.3. Під час попереднього запису на особистий прийом до ректора Університету, з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, місце роботи, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб або структурного підрозділу він звертався і яке було прийняте рішення.

6.4. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридичних відносинах з особами, що з'явилися на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

6.5. Для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених відвідувачем питань, ректор Університету може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів.

6.6. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, при потребі – за участю перекладача.

6.7. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з таких підстав:

6.7.1. Повторне звернення одного й того самого громадянина з питання, що вже надавалося ним до Університету для розгляду та опрацювання й було вирішено по суті;

6.7.2. Звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, коли від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в порядку, встановленому чинним законодавством).

6.8. 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.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1 Положення про розгляд звернень громадян та організація їх прийому в Житомирському державному університеті імені Івана Франка затверджується Вченою радою Університету та вводиться в дію наказом ректора Університету.

7.2 Зміни та доповнення до Положення про розгляд звернень громадян та організація їх прийому в Житомирському державному університеті імені Івана Франка вносяться у порядку встановленому для його прийняття та вводяться в дію наказом ректора Університету.

7.3 Відповідальність за актуалізацію цього Положення та контроль за його виконанням несуть посадові особи Університету відповідно до їхніх функціональних обов'язків.

ДОДАТКИ

Додаток 1

**Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний університет імені Івана Франка**

**ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян**

Відповідальний/ (-а) за ведення журналу:

(Прізвище ім'я, посада)

20__ рік

Додаток 2

Ректору
Житомирського державного університету
імені Івана Франка
проф. Киричук Галині

(Прізвище, ім'я, по батькові)

Місце проживання:

Контактний телефон

Електронна адреса

(для електронного звернення)

Вид звернення

Конкретний зміст, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

(дата)

(підпис)

(Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний університет імені Івана Франка

ЖУРНАЛ

реєстрації відповідей на звернення громадян

Відповідальний/ (-а) за ведення журналу:

_____ (Прізвище ім'я, посада)

20__ рік

Ресстраційний номер	Дата реєстрації відповіді	Прізвище, ім'я, по батькові отримувача	Короткий зміст	Виконавець, структурний підрозділ університету	Електронне звернення / лист	Примітка
1	2	3	4	5	6	7

Графік особистого прийому громадян ректором Житомирського державного університету імені Івана Франка

	Дні прийому	Години прийому
Здобувачі вищої освіти	Середа	15:00-16:00
Співробітники університету	Четвер	14:00-16:00
Сторонні особи	П'ятниця	10:00-12:00

* У зв'язку з виробничою необхідністю графік особистого прийому громадян ректором Житомирського державного університету може змінюватися.

Міністерство освіти і науки України
Житомирський державний університет імені Івана Франка

ЖУРНАЛ

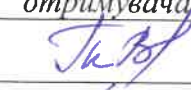








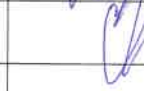


реєстрації особистого прийому громадян ректором університету

Відповідальний/ (-а) за ведення журналу:








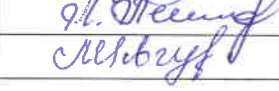


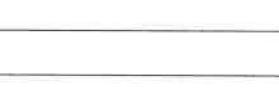

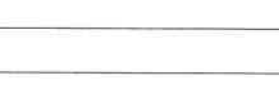
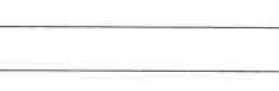

_____ (Прізвище ім'я, посада)

20__ рік

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТУ

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата передачі	Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ	Підпис отримувача	Примітки
1.	Навчально-науковий інститут педагогіки	24.06.2022	Валентина ТАНСЬКА		
2.	Навчально-науковий інститут філології та журналістики	24.06.2022	Олексій БАШМАНІВСЬКИЙ		
3.	Навчально-науковий інститут іноземної філології	24.06.2022	Марина ПОЛХОВСЬКА		
4.	Фізико-математичний факультет	24.06.2022	Анатолій ФРАНОВСЬКИЙ		
5.	Історичний факультет	24.06.2022	Олександр ЖУКОВСЬКИЙ		
6.	Природничий факультет	24.06.2022	Руслана РОМАНЮК		
7.	Соціально-психологічний факультет	24.06.2022	Ірина ТИЧИНА		
8.	Факультет фізичного виховання і спорту	24.06.2022	Тамара КУТЕК		
9.	Навчальний відділ	24.06.2022	Ігор ВЕРБОВСЬКИЙ		
10.	Навчально-методичний відділ	24.06.2022	Альона ГИРИНА		
11.	Відділ аспірантури та докторантури	24.06.2022	Інеса НОВІЦЬКА		
12.	Відділ моніторингу якості освіти	24.06.2022	Юлія СЛОВІНСЬКА		
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Власне ім'я, ПРИЗВИЩЕ	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки
1.	Валентина ТАНСЬКА		24.06.2022	
2.	Олексій БАШМАНІВСЬКИЙ		24.06.2022	
3.	Марина ПОЛХОВСЬКА		24.06.2022	
4.	Анатолій ФРАНОВСЬКИЙ		24.06.2022	
5.	Олександр ЖУКОВСЬКИЙ		24.06.2022	
6.	Руслана РОМАНЮК		24.06.2022	
7.	Ірина ТИЧИНА		24.06.2022	
8.	Тамара КУТЕК		24.06.2022	
9.	Ігор ВЕРБОВСЬКИЙ		24.06.2022	
10.	Альона ГИРИНА		24.06.2022	
11.	Інеса НОВИЦЬКА		24.06.2022	
12.	Юлія СЛОВІНСЬКА		24.06.2022	
13.	Олександр КРИВОНОС		24.06.2022	
14.	Людмила ЛИСЮК		24.06.2022	
15.	Лариса ШЕВЧУК		24.06.2022	
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки/пункти)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							
29.							
30.							
31.							
32.							
33.							
34.							
35.							
36.							
37.							

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЙ

	<i>Власне ім'я, ПРИЗВИЩЕ</i>	<i>Дата ревізії</i>	<i>Підпис</i>	<i>Висновок щодо адекватності</i>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				