



УКРАЇНА
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»

НАКАЗ № 7/117

м. Київ

«09» 10 2018 р.

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у КПІ ім. Ігоря Сікорського

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до КПІ ім. Ігоря Сікорського,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у КПІ ім. Ігоря Сікорського (Додаток1).
2. Визнати таким, що втратив чинність наказ ректора № 1-196 від 11 червня 2014 року «Про порядок прийому громадян та графік прийому громадян».
3. Керуючому справами забезпечити розміщення цього наказу на офіційному веб-сайті КПІ ім. Ігоря Сікорського.
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Ректор

М.З. Згуровський

Проект наказу вносить:

Керуючий справами


_____ Я.Ю. Цимбаленко

Погоджено:

Перший проректор



ІО.І. Якименко

Юрисконсульт



Надруковано в 1
примірнику
на 1 арк. з додатками

Друкувала
тел. 204-83-40

Список розсилки:

1. Усі структурні підрозділи
2. Веб-сайт

Додаток 1

до наказу № 7/117 від « 09 » 10 2018 року

ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у
КПІ ім. Ігоря Сікорського

Київ 2018

I. Загальні положення

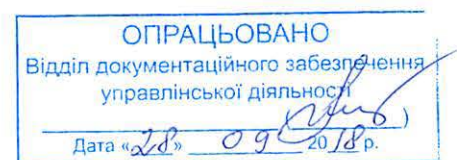
1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Національному технічному університеті України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського (далі - КПІ ім. Ігоря Сікорського).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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» (далі – Інструкція № 348), від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Розгляд звернень та особистий прийом громадян в КПІ ім. Ігоря Сікорського є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади та їх підпорядкованих установ пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі та оскарження дій посадових осіб.

4. Реалізація визначених законодавством повноважень КПІ ім. Ігоря Сікорського 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 конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

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



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

7. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією № 348, і покладається на спеціально призначених посадових осіб КПП ім. Ігоря Сікорського, що організовують роботу зі зверненнями громадян (далі – суб'єкт організації розгляду звернень громадян).

8. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

9. Положення цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження» та Кодексом адміністративного судочинства України.

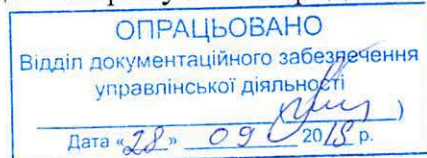
Додержання вимог цього Порядку є обов'язковим для всіх структурних підрозділів КПП ім. Ігоря Сікорського.

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

1. Уся кореспонденція незалежно від способу її надходження, що надходить на адресу КПП ім. Ігоря Сікорського, підлягає обов'язковому попередньому розгляду, який здійснюється структурним підрозділом, на який покладено обов'язки ведення загального діловодства (далі – Загальний відділ).

У КПП ім. Ігоря Сікорського організована скринька «Для звернень громадян», яка розміщується в приміщенні у доступному для громадян місці.

Кореспонденція зі скриньки вилучається щодня Загальним відділом. На такій кореспонденції проставляється штамп з відміткою «Скринька» та зазначається дата вилучення, проводиться попередній розгляд кореспонденції. Метою попереднього розгляду кореспонденції є розподілення її на таку, що потребує попереднього



опрацювання, реєстрації, встановлення строків виконання та ведення окремого діловодства відповідно до вимог законодавства про звернення громадян.

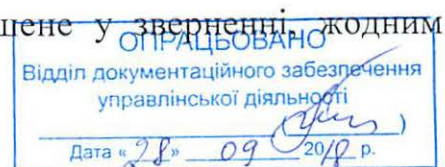
2. Усі звернення громадян, що надходять до КПІ ім. Ігоря Сікорського, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги:

- пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також 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;
- заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення 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 поліпшення їх діяльності. 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 державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні – звернення, які:

- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до КПІ ім. Ігоря Сікорського;
- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до КПІ ім. Ігоря Сікорського, але питання, що порушене у зверненні, жодним



чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

- надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до КПІ ім. Ігоря Сікорського, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні – звернення, у яких:

- викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;
- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;
- повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;
- звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;
- викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

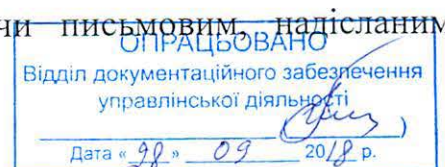
Дублетні – звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до КПІ ім. Ігоря Сікорського.

Неодноразові – звернення особи (групи осіб), які надійшли до КПІ ім. Ігоря Сікорського з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові – звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

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

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі та записаним (зареєстрованим) посадовою особою) чи письмовим, надісланим



поштою або переданим громадянином особисто чи 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).

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.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу mail@kpi.ua.

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

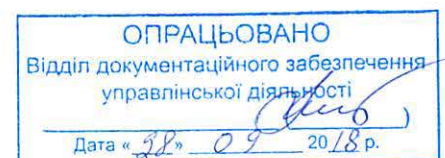
5. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

6. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

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

7. Попереднє опрацювання звернень громадян в КПІ ім. Ігоря Сікорського проводиться Загальним відділом з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;



- повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;
- ознак надходження та виду звернень громадян;
- суті та короткого змісту звернень громадян;
- належності порушених питань до повноважень КПП ім. Ігоря Сікорського;
- звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;
- звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто керівником КПП ім. Ігоря Сікорського;
- звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

8. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян Загальний відділ проводить реєстрацію документа.

Посадові особи університету накладають резолюцію з обов'язковим включенням суб'єкта організації розгляду звернень громадян. Проект резолюції повинен містити посаду особи (керівника або заступника) відповідно до розподілу повноважень між керівництвом КПП ім. Ігоря Сікорського, яка накладає резолюцію, назву структурного підрозділу виконавця (співвиконавця) та термін виконання.

Після накладання резолюції, документи передаються Суб'єкту організації розгляду звернень громадян.

9. Суб'єкт організації розгляду звернень громадян після попереднього опрацювання звернень громадян і накладення резолюції на такі звернення передає для опрацювання оригінали документів головному виконавцю.

Факт передачі документів до відповідного структурного підрозділу (головного виконавця) здійснюється через реєстр передачі для здійснення контролю за рухом документів. У разі якщо у резолюції визначено декілька структурних підрозділів (співвиконавців), організацію за розглядом таких звернень забезпечує структурний підрозділ (головний виконавець), зазначений у резолюції першим.



10. Реєстрація звернень громадян та встановлення термінів виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження одночасно з попереднім опрацюванням.

11. Звернення, які отримані Загальним відділом до 16:00, передаються для попереднього опрацювання та реєстрації до суб'єкта організації розгляду звернень громадян у день їх надходження. Звернення, які отримані після 16:00, передаються на наступний робочий день.

12. Звернення, отримані під час проведення особистого прийому підлягають обов'язковій реєстрації у той самий день.

13. Реєстрація письмових (електронних) звернень громадян у КПІ ім. Ігоря Сікорського здійснюється за допомогою автоматизованої інформаційної системи документообігу (далі – Система).

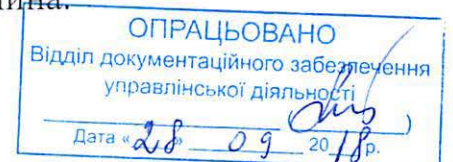
14. Під час реєстрації звернень громадян засобами Системи створюється реєстраційно-контрольна картка (далі – РКК), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням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

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної тире або похилою рисою. У разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

- перша частина – формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку «КО». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку «Б/П»;
- друга частина – порядковий реєстраційний номер, що формується Системою під час реєстрації звернення громадянина.



15. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами Системи у графі «нотатки реєстрації» здійснюється пов'язання документів з реквізитами реєстраційного індексу попереднього звернення, який складається з двох обов'язкових частин, відповідно до якого таке звернення визнане повторним, дублетним або неодноразовим.

16. Під час реєстрації повторних звернень у відповідній графі «нотатки реєстрації» зазначається позначка «Повторно».

17. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналах обліку особистого прийому громадян у КПІ ім. Ігоря Сікорського (додаток 2 та 3).

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

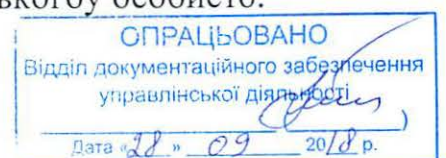
Такі звернення реєструються відповідно до вимог цього Порядку з одночасним заповненням під час реєстрації таких звернень графі РКК «Звідки одержано, хто підписав» (зазначається «на особистому прийомі») та графа «Вихідні дата та реєстраційний номер документа» (вноситься інформація про реєстраційний номер за порядком та дату прийому згідно із записом в журналі обліку особистого прийому громадян).

18. Реєстраційний індекс та дата реєстрації проставляються у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання, який містить найменування КПІ ім. Ігоря Сікорського.

19. На вимогу особи, яка подала письмове звернення до КПІ ім. Ігоря Сікорського, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа і така копія (другий примірник) повертається громадянину.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення та скарги, що надійшли до КПІ ім. Ігоря Сікорського від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського особисто.



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

2. Звернення громадян розглядаються керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського відповідно до розподілу повноважень між ректором КПІ ім. Ігоря Сікорського та проректорами.

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

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

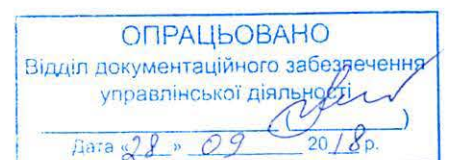
5. Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

6. Недопускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Недопускається 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, місця проживання та роботи.

7. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі суб'єкта організації розгляду звернень громадян.

8. 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, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядались 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.

9. Анонімні звернення розгляду не підлягають. Рішення про визнання звернення анонімним приймається на етапі здійснення попереднього опрацювання суб'єктом організації розгляду звернень громадян, та не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження.

11. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово у строки, встановлені статтею 20 Закону, або усно, за бажанням громадянина.

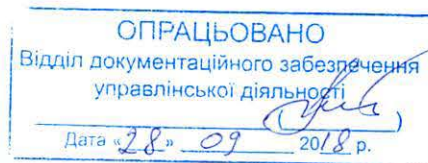
12. Опрацювання звернень громадян відповідно до статті 5 та частини третьої статті 7 Закону здійснюється в КПІ ім. Ігоря Сікорського за підписом керівника структурного підрозділу або особи, що організовує роботу зі зверненнями громадян.

За результатами прийнятого рішення на адресу заявника направляється відповідне роз'яснення або повідомлення. Копія такого звернення залишається у провадженні особи, що організовує роботу зі зверненнями громадян.

14. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адресу якого вказано.

15. Рішення та відповіді на звернення громадян оформляються відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та законодавства про мови.

16. Рішення та відповіді на звернення громадян надсилаються на бланках КПІ ім. Ігоря Сікорського. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку



останнього аркуша зазначаються прізвище працівника, який створив документ, і номер його службового телефону, наприклад:

«Петренко 256 23 29».

На проектах відповідей, що залишаються у справах, повинні бути візи керівництва структурних підрозділів, з якими вони погоджені, та візи виконавців. Завізовані проекти відповідей повинні відповідати оригіналу. Завізовані проекти відповідей додаються до вхідного звернення та зберігаються особою, що організовує роботу зі зверненнями громадян.

17. Зміна головного виконавця на рівні структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюється за погодженням автора резолюції (керівництва КПІ ім. Ігоря Сікорського) за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам структурних підрозділів. Зміна головного виконавця за наявності відповідного погодження може бути проведена протягом п'яти робочих днів від дати реєстрації звернення (якщо строк виконання для головного виконавця складатиме місячний строк) або в триденний строк від дати реєстрації (якщо строк виконання для головного виконавця складатиме не більше п'ятнадцяти календарних днів). В іншому разі зміна головного виконавця не допускається.

Структурний підрозділ (головний виконавець) у разі погодження питання щодо зміни головного виконавця (співвиконавця) відповідно до вимог цього пункту невідкладно повертає суб'єкту організації розгляду звернень громадян РКК зі зверненням громадянина (громадян) з метою здійснення процесу зміни резолюції у Системі та передачі до визначеного керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського такого звернення для подальшого розгляду.

18. Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію. Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.



IV. Строки розгляду звернень громадян

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.

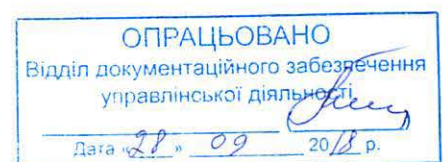
2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу КПІ ім. Ігоря Сікорського або дата отримання заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

4. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян за рішенням керівництва КПІ ім. Ігоря Сікорського на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

5. Про продовження строку виконання звернень структурний підрозділ (головний виконавець) невідкладно інформує підрозділ по роботі зі зверненнями громадян та здійснює прикріплення у Системі сканованих копій листів-відповідей, які підтверджують таке прийняте рішення.

Після отриманої інформації від головного виконавця та наявної у Системі сканованої копії листа-відповіді суб'єкт організації розгляду звернень громадян вносить зміни до РКК звернення до графі «Термін виконання» та зазначає інший строк виконання, який встановлено для його розгляду керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського.



6. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його реєстрації.

8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції КПП ім. Ігоря Сікорського, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення КПП ім. Ігоря Сікорського, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

9. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

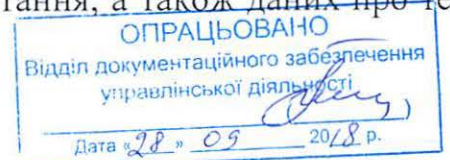
1. На контролі в КПП ім. Ігоря Сікорського перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Суб'єкт організації розгляду звернень громадян здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень та за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом КПП ім. Ігоря Сікорського.

3. Суб'єкт організації розгляду звернень громадян здійснює контроль за розглядом звернень громадян згідно зі строками виконання, зазначеними у графі РКК «Термін виконання».

За допомогою Системи суб'єктом організації розгляду звернень громадян здійснюється аналіз звернень громадян, які знаходяться на контролі, узагальнюються їх результати, враховуються в подальшій роботі викладені у зверненнях пропозиції та зауваження з метою своєчасного виявлення та усунення причин, що призвели до порушення прав громадян.

4. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те,



коли і ким надано відповідь, про що в РКК у графі «Закриття» структурними підрозділами (головними виконавцями) вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, ім'я, по батькові посадової особи виконавця, короткого змісту результатів розгляду (задоволено, відмовлено, роз'яснено або переадресовано) та підкріплюється сканована копія листа-відповіді, яка підтверджує результати розгляду.

5. Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі – прийом) проводиться керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського відповідно до розподілу повноважень, а у разі відсутності – уповноваженими ним посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів КПІ ім. Ігоря Сікорського, до компетенції яких належать відповідні питання.

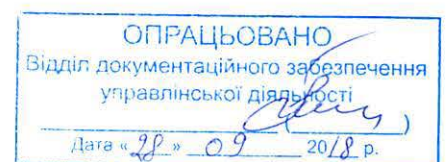
3. Особистий прийом громадян ректором, першим проректором та проректорами здійснюється за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку (додаток 4).

4. У разі відсутності ректора, першого проректора, проректорів особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

5. Прийом громадян іншими посадовими особами КПІ ім. Ігоря Сікорського здійснюється у визначені дні та години згідно із затвердженим графіком.

6. У першочерговому порядку здійснюється прийом таких категорій громадян:

- 1) жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;
- 2) інвалідів Великої Вітчизняної війни;
- 3) Героїв Соціалістичної Праці;
- 4) Героїв Радянського Союзу;
- 5) Героїв України.



7. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

8. Запис громадян на прийом до ректора проводиться в разі, якщо питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому першим проректором, проректорами.

Запис громадян на прийом до першого проректора, проректорів проводиться у разі, коли порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому посадовою особою структурного підрозділу КПІ ім. Ігоря Сікорського відповідно до компетенції.

Попередній запис на особистий прийом до керівництва КПІ ім. Ігоря Сікорського здійснюється помічниками ректора/проректорів/директорів/деканів (далі-Відповідальна особа за особистий прийом громадян) (додаток 5).

9. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа, до компетенції яких належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

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

10. Відповідальна особа за особистий прийом громадян складає список громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва КПІ ім. Ігоря Сікорського, та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів КПІ ім. Ігоря Сікорського, відповідно до їх компетенції не пізніше ніж за сім днів до прийому.

Структурні підрозділи КПІ ім. Ігоря Сікорського, надають службову записку за підписом їх керівників про результати опрацювання наданих матеріалів за



зверненнями громадян до Відповідальної особи за особистий прийом громадян не пізніше ніж за три дні до прийому.

За два дні до прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

11. 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 КПП ім. Ігоря Сікорського для розгляду та опрацювання й було вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;

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

4) письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

12. Забороняється відмова громадянину в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Про відмову в записі та причини відмови громадянину надаються відповідні роз'яснення.

13. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їхні особи та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.



14. Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

15. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові на його бажання надається усна або письмова відповідь.

16. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених громадянином питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів КПП ім. Ігоря Сікорського, що входять до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

17. Якщо питання, порушені в зверненні громадянина, не входять до компетенції КПП ім. Ігоря Сікорського, таке звернення у строк не більше п'яти днів з дня реєстрації надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у той самий строк воно повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

18. Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому ректором, першим проректором, проректорами, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності – посадової особи, яка за наказом ректора виконує її обов'язки.

19. Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються Відповідальній особі за особистий прийом громадян для реєстрації відповідно до 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, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, у Загальному відділі.



20. На першому аркуші звернення, поданого на особистому прийомі, та на першому аркуші копії цього звернення проставляється штамп «Прийнято на особистому прийомі».

21. Облік прийому громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідальною особою за особистий прийом громадян.

23. Графіки прийому громадян (далі – графік) у КПІ ім. Ігоря Сікорського затверджуються наказом ректора.

24. Прийом здійснюється відповідно до Правил внутрішнього розпорядку КПІ ім. Ігоря Сікорського за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян.

26. Інформація про порядок і графік прийому громадян в КПІ ім. Ігоря Сікорського розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу КПІ ім. Ігоря Сікорського у мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

27. Прийом іноземців та осіб без громадянства здійснюється в порядку, встановленому законодавством України, при потребі – за участю перекладача.

28. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського, а також їх посадовими особами, проводиться в разі, коли питання, порушене в першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті.

29. Неповнолітні особи та особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

30. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються при можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;



- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови;
- прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;
- якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції КПІ ім. Ігоря Сікорського, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і по можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

31. Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до картки особистого прийому заявника (додаток 6) або журналу обліку особистого прийому громадян та в разі необхідності доводиться до відома виконавця (виконавців).

32. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у картці особистого прийому заявника або журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу.

33. Керівництво КПІ ім. Ігоря Сікорського зобов'язане забезпечити прийом громадян згідно з Графіком особистого прийому громадян керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського. Несвоєчасний початок особистого прийому та припинення його раніше встановленого строку неприпустимі.



до наказу № 7/117 від « 09 » 10 2018 року

ОТРАЦЬОВАНО
Відділ документального забезпечення
управлінської діяльності
Дата «28» 09 2018 р. (Степ)

[illegible]

до наказу № 7/117 від «09» 10 2018 року**ВКАЗІВКИ****щодо заповнення Журналу обліку особистого прийому**

(зазначається посада особи, що здійснює особистий прийом)

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	порядковий номер запису громадян на особистий прийом
Графа 2	заповнюється у журналі під час звернення громадянина на особистий прийом (число, місяць, рік та час прийому). Реєстраційний індекс, наприклад: Н-0001-45, де Н- початкова літера прізвища громадянина, 0001- код підрозділу, 45- порядковий номер запису громадянина на особистий прийом.
Графа 3	прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) громадянина; дані про заявника відповідно до <u>Класифікатора звернень громадян</u> , затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Графа 4	викладається стислий зміст питань та їх індекси відповідно до <u>Класифікатора звернень громадян</u> , затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Графа 4а	зазначається категорія звернення відповідно до <u>Класифікатора звернень громадян</u> , затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858
Графи 5	прізвище та посада виконавця, зміст доручення, строк виконання.
Графа 6	прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань: 1) вирішено позитивно; 2) відмовлено у задоволенні; 3) дано роз'яснення. При цьому зазначається (реєстраційний індекс документа, дата документа, в якому міститься остаточне рішення); якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а під час подання громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист".

ОПРАЦЬОВАНО
Відділ документального забезпечення
управлінської діяльності
Дата «08» 09 2018 р.

до наказу № 7/117 від « 09 » 10 2018 року

ГРАФІК

особистого прийому громадян керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського

Ректор	Кожен третій четвер місяця з 14:00 год. до 16:00 год.
Перший проректор	Понеділок з 14:00 год. до 16:00 год.
Проректор з наукової роботи	Вівторок з 14:00 год. до 16:00 год.
Проректор з науково-педагогічної роботи (перспективний розвиток)	Середа з 14:00 год. до 16:00 год.
Проректор з науково-педагогічної роботи (навчально-виховний напрямок)	Четвер з 14:00 год. до 16:00 год.
Проректор з науково-педагогічної роботи (міжнародні зв'язки)	П'ятниця з 14:00 год. до 16:00 год.
Проректор з адміністративно-господарської роботи	Вівторок, Четвер з 15:00 год. до 16:00 год.

ОПРАЦЬОВАНО
Відділ документального забезпечення
управлінської діяльності
Дата «28» 09 2018 р.

до наказу № 7/117 від « 09 » 10 2018 року

**Список Відповідальних осіб, що здійснюють запис на
особистий прийом громадян керівництвом КПІ ім. Ігоря Сікорського**

Особа, що здійснює особистий прийом	Відповідальна особа (прізвище, ім'я, по батькові, посада)	Номер телефону
Ректор		
Перший проректор		
Проректор з наукової роботи		
Проректор з науково-педагогічної роботи (перспективний розвиток)		
Проректор з науково-педагогічної роботи (навчально-виховний напрямок)		
Проректор з науково-педагогічної роботи (міжнародні зв'язки)		
Проректор з адміністративно-господарської роботи		

ОПРАЦЬОВАНО
Відділ документального забезпечення
управлінської діяльності

[Підпис]

Дата 28 « 09 » 2018 р.

до наказу № 7/117 від « 09 » 10 2018 року

**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ імені ІГОРЯ
СІКОРСЬКОГО»**

**КАРТКА № _____
ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ЗАЯВНИКА**

м. Київ

« ____ » _____ 20__р.

Прізвище, імя, по батькові: _____

Місце проживання : _____

(чи місце роботи)

Соціальний стан заявника: _____

Контактний телефон: _____

e-mail: _____

Посадова особа, яка здійснює особистий прийом: _____

За участю: _____

Вид документа: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.

(необхідне підкреслити)



Зміст усного звернення:

№ п/п питання	Короткий зміст питання	Зміст резолюції, ПІБ виконавця, посада; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис «Роз'яснено», а під час подання заявником письмового звернення – «Лист»	Контрольні відмітки

Вирішено: позитивно, відмовлено у задоволенні, дано роз'яснення.

(необхідне підкреслити)

_____ + _____
(посада*) (підпис) (прізвище, ім'я, по батькові)

*Зазначається посада особи, яка здійснювала особистий прийом

