



Національний університет  
водного господарства  
та природокористування

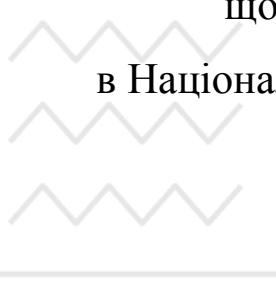
Міністерство освіти і науки України

Національний університет водного господарства та природокористування

Юридичний відділ

## МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо роботи зі зверненнями громадян



в Національному університеті водного господарства  
та природокористування

національний університет  
водного господарства  
та природокористування

Схвалено

науково-методичною радою НУВГП

Протокол № 4 від 19.06.2019 р.

Рівне – 2019



Методичні рекомендації щодо роботи зі зверненнями громадян в  
Національному університеті водного господарства та природокористування /  
Пуха Д. А., Конопуд Л. М. – Рівне : НУВГП, 2019. – 12 с.

Укладачі: Пуха Д. А., начальник юридичного відділу НУВГП; Конопуд Л. М.,  
провідний юрисконсульт юридичного відділу НУВГП.

### Зміст:

1. Загальні положення.....	3
2. Вимоги до звернення.....	4
3. Звернення, що не підлягають розгляду та вирішенню.....	5
4. Поділ звернень громадян.....	6
5. Реєстрація, облік та попередній розгляд звернень громадян.....	8
6. Права громадянина при розгляді заяви чи скарги.....	8
7. Розгляд письмових звернень громадян.....	9
8. Термін розгляду звернень громадян.....	10
9. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян.....	11

© Пуха Д. А., Конопуд Л. М., 2019

© Національний університет  
водного господарства та  
природокористування, 2019



## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Методичні рекомендації щодо роботи зі зверненнями громадян в Національному університеті водного господарства та природокористування (надалі – Рекомендації) розроблені згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян» (далі – Закон) та іншими нормативно-правовими актами.

Мета цих Рекомендацій – визначення основних вимог до організації розгляду письмових звернень та допомогти адміністрації, керівникам структурних підрозділів та іншим посадовим особам Національного університету водного господарства та природокористування (далі – Університет) чітко організувати роботу із зверненнями громадян відповідно до вимог законодавства України.

1.2. У Рекомендаціях використовуються наступні поняття:

1.2.1. **Під зверненнями громадян та юридичних осіб** слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (надалі – звернення).

1.2.2. **Пропозиція (зауваження)** – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Університету чи його посадових осіб.

1.2.3. **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, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

1.2.4. **Клопотання** – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

1.2.5. **Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Університету та його посадових осіб.



1.3. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

## 2. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Звернення адресуються Університету чи його посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

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

2.3. Звернення може бути **усним чи письмовим**.

2.3.1. **Усне звернення** викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) посадовою особою.

2.3.2. **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).

**Письмове** звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявитику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.



### **2.3.3. 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.

**2.4. Електронне звернення** приймається на визначену електронну адресу, яка розміщується на офіційному веб-сайті Університету.

**2.4.1. Датою подання електронного звернення** є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

**2.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.**

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, **підлягають обов'язковому прийняттю** та розгляду (частина перша статті 7 Закону).

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

**2.7. Громадяни** мають право звертатися до Університету та його посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

**2.8. Забороняється** направляти скарги громадян для розгляду тим структурним підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

## **3. ЗВЕРНЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ**

**3.1. Не підлягають розгляду та вирішенню** такі звернення:

- анонімні;



- подані з порушенням терміну (стаття 17 Закону);
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

3.3. **Повторні** звернення подані одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо питання вирішено по суті.

3.4. Звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону, тобто:

3.4.1. Скарга на рішення, що оскаржувалось, **може бути подана** до органу або посадовій особі вищого рівня **протягом одного року** з моменту його прийняття, але не пізніше **одного місяця** з часу ознайомлення громадянина з прийнятым рішенням. **Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.**

**Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.**

Рішення прийняте за результатами розгляду звернення, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до Міністерства освіти і науки України або до суду в термін, передбачений законодавством України.

## 4. ПОДІЛ ЗВЕРНЕНИЙ ГРОМАДЯН

### 4.1. За ознакою надходження звернення громадян поділяються на:

- первинне;
- повторне;
- дублетне;
- неодноразове;
- масове.

4.2. **Повторне звернення** — викладені у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, зауваження винятково з тих питань, що вже були порушенні



громадянином у попередньому зверненні і на які громадянин отримав відповідь (по суті) від Університету і при цьому відсутні нові дані чи факти, що потребують додаткової перевірки.

У разі надходження повторного звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, ректор Університету згідно з чинним законодавством може прийняти рішення про припинення розгляду повторного звернення на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень. Подальші звернення від таких заявників з питань, розгляд яких припинено, не розглядаються, про що повідомляється заявника.

**4.3. Дублетне звернення** 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів 14 квітня 1997 р. № 348 (далі – Інструкція), визначається як пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації.

**4.4. Під неодноразовим** зверненням слід розуміти звернення громадянина, що надходить до Університету з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

**4.5. Масове звернення** – це звернення, що надходить до Університету у великих кількостях від різних громадян з одним змістом чи суттю питання.

**4.6.** Громадянин може подати звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу.



## 5. РЕЄСТРАЦІЯ, ОБЛІК ТА ПОПЕРЕДНІЙ РОЗГЛЯД

### ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Реєстрація звернень громадян проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом.

5.2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися загальним відділом Університету у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, – наступного післянього робочого дня.

Конверти зберігаються разом з пропозицією, заявовою, скаргою.

5.3. На вимогу громадянина, який подав звернення до Університету, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування установи, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

## 6. ПРАВА ГРОМАДЯНИНА ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗАЯВИ ЧИ СКАРГИ

6.1. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до Університету чи його посадових осіб, має право:

- особисто викласти аргументи особі, яка перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- 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.

## 7. РОЗГЛЯД ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

7.1. Особи, до резолюції ректора яких належать питання, зазначені у зверненнях, здійснюють подальший розгляд звернень громадян. У разі коли розгляд звернення доручено кільком виконавцям, головною є особа, зазначена в дорученні першою, якщо в документі не обумовлено інше. Для виконання доручення їй надається право скликати інших виконавців і координувати їх роботу. За своєчасний та якісний розгляд звернення відповідають усі вказані в резолюції виконавці.

7.2. Відповідно до Закону забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

7.3. Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуються на нормах чинного законодавства.

### 7.4. Складання листів-відповідей на звернення громадян:

7.4.1. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланку Університету.

7.4.2. Лист-відповідь візує працівник, який його підготував.

7.4.3. Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, які вживались для перевірки цього звернення.

7.4.4. Відправка листів-відповідей на звернення громадян здійснюється загальним відділом Університету рекомендованим листом з повідомленням про вручення.



## 8. ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

8.1. Статтею 20 Закону встановлено загальний термін розгляду звернень громадян, зокрема **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.

8.2. У разі якщо порушені в зверненні громадян **питання потребують додаткового опрацювання, отримання додаткової інформації**, то ректор або особа, яка виконує його повноваження, встановлюють 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**.

8.3. Запит або звернення:

- народного депутата України розглядається впродовж 15 днів з дня його надходження, якщо Верховною Радою України не встановлено інший строк;
- депутата місцевої ради розглядається впродовж 10 днів з дня його надходження.

8.4. Якщо запит (звернення) народного депутата України, депутата місцевої ради з об'єктивних причин не може бути розглянуто в установлений строк, надсилається письмове повідомлення суб'єктам внесення запиту (звернення) із зазначенням причин продовження строку розгляду.

Строк розгляду депутатського звернення з урахуванням строку продовження не може перевищувати 30 днів з моменту його надходження.

8.5. Необхідно зазначити, що термін розгляду звернень може бути скорочено від загального, за наявності обґрунтованої письмової вимоги громадянина.

8.6. На обґрунтоване письмове прохання громадян та юридичних осіб, яке є невідкладним, термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну. **Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.**



8.7. Разом з тим, законодавством **визначено п'ятиденний термін** для попереднього розгляду звернень громадян та їх перенаправлення за належністю відповідному органу чи посадовій особі **в тому разі, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень Університету.**

8.8. Також звернення повертається заявникам з **відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів** від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону на підставі того, що звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, а саме 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.

8.9. За результатами розгляду звернень громадян надається, за бажанням заявника, усна або письмова відповідь.

8.10. Пропозиції (зауваження) Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються ректором особисто.

8.11. Звернення громадян розглядаються без стягнення будь-якої плати.

8.12. Термін розгляду пропозицій, заяв та скарг обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації), з якої починається строк, по день присвоєння реєстраційного індексу листу-відповіді та направлення його заявнику. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

## **9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН**

9.1. Особи, винні у порушенні цього Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.



**9.2. Відповіальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть відповіальні особи, яким доручено розгляд звернень.**



Національний університет  
водного господарства  
та природокористування