

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Національного агентства
із забезпечення якості вищої
освіти
від 22.05.2020 року № 11

ІНСТРУКЦІЯ
з діловодства за зверненнями громадян у Національному агентстві із
забезпечення якості вищої освіти

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція врегульовує питання діловодства за зверненнями громадян у Національному агентстві із забезпечення якості вищої освіти (далі – Національне агентство).

У питаннях, не врегульованих цією Інструкцією, застосовуються положення 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 України від 14 квітня 1997 р. № 348 (зі змінами).

2. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, у тому числі ті, які надійшли від інших органів або від Державної організації «Урядовий контактний центр», підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду в Національному агентстві.

3. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від загального діловодства і покладається на сектор діловодства Департаменту забезпечення діяльності Національного агентства секретаріату Національного агентства (далі – сектор діловодства).

4. Терміни, що вживаються у цій Інструкції, мають значення, визначене у Законі України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

5. Ця Інструкція не поширюється на розгляд скарг закладів вищої освіти на рішення Національного агентства. Такі скарги реєструються у загальному порядку як вхідні документи та розглядаються у порядку, визначеному Національним агентством.

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

6. Звернення, які надійшли поштовим зв'язком та електронною поштою, приймаються з 09.00 до 13.00 та з 14.00 до 17.30, у п'ятницю – з 09.00 до 13.00 та з 14:00 до 16.15, крім вихідних, святкових та неробочих днів.

Звернення, які надійшли після закінчення робочого дня, реєструються наступного робочого дня.

Звернення, які надійшли у вихідні, святкові та інші неробочі дні, реєструються першого робочого дня після їх закінчення.

7. Національне агентство може отримувати:

письмові звернення, які можуть бути надіслані поштою або подані нарочно;

усні звернення, які можуть бути подані на особистому прийомі;

електронні звернення, які надсилаються електронною поштою на електронну адресу info@naqa.gov.ua.

8. Попередній розгляд кореспонденції здійснюється з метою відбору такої, що потребує попереднього опрацювання, реєстрації, встановлення строків виконання та ведення окремого діловодства відповідно до вимог законодавства про звернення громадян.

9. Попередній розгляд кореспонденції здійснюється сектором діловодства з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян»;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті та стислого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до компетенції Національного агентства та попереднього визначення підрозділу або відповідальної особи, до компетенції якого(ої) належать питання, порушені у зверненні;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто Головою Національного агентства.

10. Реєстрація звернень здійснюється сектором діловодства у відповідному журналі, а після запровадження у Національному агентстві системи електронного документообігу – в окремому розділі такої системи.

Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс, який починається кожного року з першого номера, та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян має дві обов'язкові частини:

перша частина формується з початкової літери прізвища заявника, а якщо звернення колективне, перша частина індексу повинна містити позначку «КО». У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу має містити позначку «БП»;

друга частина – через тире порядковий реєстраційний номер та поточний рік. Наприклад, звернення від Бобровського Івана Васильовича реєструється таким чином: Б-1-19.

Звернення одного й того самого громадянина з одного й того самого питання (дублетні) обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, звернення за № М-5-19, дублетне реєструється як М-5-19/2, М-5-19/3 тощо).

Під час реєстрації повторних звернень, вони позначаються словом «ПОВТОРНО».

11. Відлік строку розгляду звернення починається з дня його реєстрації.

III. Розгляд звернень громадян та строки їх виконання

12. Якщо подане звернення не відповідає вимогам Закону або згідно із Законом не підлягає розгляду, воно не підлягає реєстрації і не приймається до розгляду, про що повідомляється авторові звернення.

13. Якщо звернення відповідає вимогам Закону, воно передається на розгляд:

Голові Національного агентства – звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, а також звернення, які надійшли від інших державних органів;

заступникові Голови Національного агентства або керівникові секретаріату Національного агентства – інші звернення відповідно до розподілу функціональних повноважень.

14. Посадова особа, що здійснює первинний розгляд звернення, визначає відповідальний структурний підрозділ або працівника, якому доручається розглянути звернення та підготувати відповідь.

Опрацювання звернень громадян виконавцями (виконавцем) згідно з резолюцією передбачає вирішення порушених автором питань, прийняття рішень про усунення причин, які спонукають авторів скаржитись, надання

відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення викладених у зверненнях обставин.

Якщо подане звернення містить інформацію, яка стосується конкретної освітньої програми, щодо якої Національне агентство здійснює акредитацію, виконавець може порушити питання про долучення такого звернення до матеріалів акредитаційної справи. Це питання вирішується посадовою особою, яка здійснювала первинний розгляд звернення відповідно до пункту 13 цієї Інструкції.

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

Порядок і строки розгляду звернень визначаються відповідно до Закону.

16. Відповідь на звернення (проміжна або кінцева) готується з урахуванням загальних норм діловодства, встановлених у Національному агентстві, та підписується посадовою особою, яка здійснювала первинний розгляд звернення відповідно до пункту 13 цієї Інструкції.

17. Відповідь на звернення реєструється сектором діловодства у відповідному журналі, а після запровадження у Національному агентстві системи електронного документообігу – в окремому розділі такої системи.

Інформацію про результати розгляду звернень, що надійшли від Державної установи «Урядовий контактний центр», разом з електронною копією документа, яким поінформовано заявника, сектор діловодства додатково вносить до бази даних державної установи «Урядовий контактний центр».

18. Пропозиції, заяви, скарги вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, щодо яких вжито необхідних заходів, і дано вичерпні відповіді, що відповідають чинному законодавству.

IV. Контроль за розглядом звернень громадян

19. На контролі в Національному агентстві перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

20. Безпосередній контроль за виконанням звернень здійснюють керівники структурних підрозділів. Сектор діловодства здійснює контроль за вчасним розглядом звернень громадян згідно зі строками виконання.

21. Зняття з контролю доручень за зверненнями громадян проводиться тільки після надання вичерпної відповіді на порушені у зверненні питання та закриття резолюції із зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, про що робиться запис у відповідному журналі.

22. Звернення, на які даються проміжні відповіді, з контролю не знімаються.

V. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

23. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюються в порядку, встановленому Інструкцією з діловодства в Національному агентстві.

24. Розглянуті звернення зберігаються у секторі діловодства відповідно до номенклатури справ Національного агентства.

25. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архіву Національного агентства через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архіву Національного агентства за рішенням керівника секретаріату Національного агентства.

Після закінчення встановлених строків зберігання звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.