



НАКАЗ

м. Київ

«27» 12 2019 року

№ 184

**Про введення в дію Положення
про процедуру розгляду заяв, скарг,
пропозицій студентів Відкритого
міжнародного університету
розвитку людини «Україна»**

З метою зміцнення і розширення зв'язків зі студентством, що навчається у Відкритому міжнародному університеті розвитку людини «Україна», відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та на виконання рішення Вченої ради Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна» (Протокол № 5 від 23.12.2019 року)

НАКАЗУЮ:

1. Ввести в дію з моменту підписання наказу Положення про процедуру розгляду заяв, скарг, пропозицій студентів Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна» (Додаток 1).
2. Начальнику відділу організаційної роботи і контролю Зименко С. В. оформлювати звернення відповідно до затвердженого Положення.
3. Департаменту формування контингенту та рекламної діяльності викласти Положення на офіційному сайті Університету.
4. Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Президент

П. М. Таланчук



**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
"УКРАЇНА"**

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Вченої ради
Відкритого міжнародного університету
розвитку людини «Україна»
Протокол № 5 від 23.12.2019 року

**Положення
про процедуру розгляду заяв, скарг, пропозицій
студентів Відкритого міжнародного університету
розвитку людини «Україна»**

Положення вводяться в дію
наказом № 10 від 17.12.2019 року

Президент  П. М. Таланчук



Київ 2019

1. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян».

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій (далі – Звернення) студентів є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі студентством, що навчається у Відкритому міжнародному університеті розвитку людини «Україна» (далі – Університет), є важливою ділянкою діяльності адміністрації Університету. Уважне й відповідальне ставлення до Звернень студентів кожна посадова особа Університету зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.3. У роботі зі Зверненнями студентів, а також під час особистого прийому студентів слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів Звернень та відвідувачів.

2. Облік і розгляд Звернень студентів

2.1. Всі Звернення, що надійшли до Університету, мають бути зареєстровані Канцелярією в день їх надходження. У Зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та викладається суть порушеного питання. Письмове Звернення має бути підписане заявником (заявниками) з зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки Звернення вказуються дата надходження Звернення та його реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли Звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

2.2. Облік особистого прийому студентів ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації Канцелярією.

2.3. Повторні Звернення студентів реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного Звернення долучається все попереднє листування.

2.4. Все листування щодо Звернень студентів ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на Звернення студентів надсилаються на бланках Університету.

3. Прийняття рішень стосовно Звернень студентів

3.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення разом із матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в Канцелярії.

3.2. Посадові особи Університету при розгляді Звернень студентів зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.

3.3. До перевірки Звернень можуть залучатися представники профспілкової та інших громадських організацій, органів самоврядування.

3.4. За результатами розгляду Звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності Університету, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд Звернення.

3.5. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності Університету, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

3.6. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.7. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи й авторам Звернень надані вичерпні відповіді.

3.8. Відповідь за результатами розгляду Звернення надаються Президентом Університету або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного Звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у Зверненні, доводиться до відома заявника у письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо надавалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду Звернення.

У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду Звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

4. Особистий прийом студентів

4.1. Особистий прийом студентів проводиться Президентом Університету, проректорами, керівниками навчально-виховних підрозділів та їх заступниками, завідувачами кафедр та іншими посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що належать до їх компетенції.

4.2. Всі Звернення студентів на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене в усному Зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в тому ж порядку, що й письмове Звернення. Про результати розгляду Звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за його бажанням.

4.3. У прийомі студентів, за їх згодою, можуть брати участь юристи, журналісти, представники органів місцевого самоврядування тощо. Перебувати у приміщенні, де провадиться прийом, особам, які не причетні до прийому, не дозволяється.

4.4. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду

працівників відповідних підрозділів Університету або одержувати в них потрібну консультацію.

4.5. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся заявник, не належить до компетенції Університету, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і, за можливості, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

4.6. Прийняті особисто студенти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналах реєстрації особистого прийому громадян.

5. Відповідальність за порушення Закону «Про звернення громадян»

5.1. Посадові особи, винні в порушенні Закону «Про звернення громадян», несуть цивільну або адміністративну відповідальність, яка передбачена законодавством України.

5.2. За подання Звернень, які містять клевети й образи, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, дискредитують Університет та його посадових осіб передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

6. Аналіз, узагальнення письмових та усних Звернень і забезпечення контролю за їх розглядом

6.1. Президент Університету здійснює контроль за роботою з питань Звернень та прийому студентів особисто через проректорів і керівників структурних підрозділів.

6.2. Керівники структурних підрозділів Університету здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду Звернень.

6.3. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

6.4. Якщо взяте на контроль Звернення не може бути вирішене у визначений строк, то виконавець заздалегідь інформує про це особу, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством.

6.5. Рішення про зняття Звернень із контролю приймає Президент Університету або інші посадові особи, які відповідають за їх своєчасний і об'єктивний розгляд. Попередні відповіді на Звернення, взяті на контроль, не є підставою для зняття їх із контролю в разі повторного розгляду.

6.6. Діяльність підрозділів Університету та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду Звернень і прийому громадян.