

# **«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

## **В.о. ректора ЛДАКМ**

# В.о. ректора ЛДАКМ

— О.О. Бігус



ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНИЬ ГРОМАДЯН  
В ЛУГАНСЬКІЙ ДЕРЖАВНІЙ АКАДЕМІЇ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ

М. Київ – 2016 р.

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №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» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Луганської державної академії культури і мистецтв (далі – Академія), в Академії затверджено Положення про порядок подання та розгляд звернень громадян в Луганській державній академії культури і мистецтв (далі – Положення).

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій (далі – звернення громадян), а також прийом громадян, у тому числі працівників і осіб, що навчаються в Академії, є важливою частиною діяльності адміністрації Академії, засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень студентів, працівників Академії та інших громадян кожна посадова особа Академії зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

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

1.4. Інформацію, що міститься в письмових і усних зверненнях громадян, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються Академією, всієї його діяльності.

1.5. До рішень та дій, які можуть бути оскаржені, належать ті сфери управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушені права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

- діяльність Академії чи її підрозділів у певних галузях є неефективною.

## **2. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

2.1. Діловодство, пов'язане зі зверненнями громадян в Академії ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на Канцелярію.

2.2. Усі звернення, що надійшли до Академії, мають бути зареєстровані Канцелярією у день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписане заявником (заявниками) із 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.

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

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

2.5. Повторними вважаються звернення, в яких:

- а) оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до Академії;
- б) повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження не минув установлений законодавством термін розгляду;
- в) звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього звернення.

2.6. Звернення від громадян з одного і того ж питання, надіслані органами вищого рівня за належністю для їх вирішення, повторними не вважаються.

2.7. Якщо у зверненні поряд з питаннями щодо компетенції Академії порушуються питання, які підлягають розв'язанню в органах виконавчої влади та інших інстанціях, то не пізніше ніж у п'ятиденний термін до цього органу (інстанції) надсилається копія звернення або витяг з нього, про що повідомляється заявнику.

2.8. Усе листування щодо звернень громадян ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланках Академії.

### **3. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕТЬ ГРОМАДЯН**

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

3.2. Посадові особи Академії при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором звернення питань, з'ясування і усунення причин та умов, які спонукають громадян скаржитись.

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 Академії, 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 Академії, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

3.6. Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.7. Звернення народних депутатів України розглядаються протягом не більше 10 днів, запити - до 15 днів, а такі, що не потребують додаткової перевірки, - невідкладно.

3.8. Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються в Академії згідно із статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

3.9. Термін розгляду звернень відраховується від дня їх надходження до Академії до дня направлення їх автором повідомлення про результати розгляду.

3.10. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам звернень надані вичерпні відповіді.

3.11. Відповідь за результатами розгляду звернення надаються ректором Академії або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо давалася 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.

3.12. Звернення громадян, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на зборах трудових колективів відповідних підрозділів.

## **4. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН**

4.1. Особистий прийом громадян проводиться ректором Академії, проректорами, деканами факультетів, завідувачами кафедр та іншими керівниками і посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

4.2. Прийом громадян проводиться регулярно згідно з графіком робочого часу, який доводиться до відома громадян.

4.3. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за бажанням громадянина.

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

4.5. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів Академії або одержувати в них потрібну консультацію.

4.6. Особи в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.

4.7. Питання, з якими звертаються громадяни, по змозі вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти відповідне рішення. Зокрема:

- а) задоволити прохання і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- б) відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

в) прийняти письмову заяву (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду звернення. Якщо громадянин з якихось причин не може самостійно написати заяву, слід надати йому в цьому допомогу.

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

4.9. Прийняті на прийомі громадяни, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналах реєстрації особистого прийму громадян.

## **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН**

5.1. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, передбачену законодавством України.

5.2. За подання звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують Академію та її посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

## **6. АНАЛІЗ, УЗАГАЛЬНЕННЯ ПИСЬМОВИХ І УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ**

6.1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, підлягають систематичному, але не менше як одного разу на півріччя, аналізу й узагальненню. Особлива увага повинна

звертатися на усунення причин, які зумовлюють повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до центральних органів влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні вирішуватися в Академії.

6.2. За результатами аналізу та узагальнення складається довідка (інформаційний лист) з конкретними пропозиціями щодо подального вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

6.3. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи підрозділів та окремих працівників Академії, розробці заходів щодо поліпшення якості надання Академією освітніх та інших послуг.

6.4. Ректор Академії здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

6.5. Керівники підрозділів Академії здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і Рекомендаціями порядку розгляду звернень.

6.6. 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.

6.7. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль. Крім звернень, зазначених у пунктах 3.5 та 3.8 Рекомендацій, контролюється також виконання заходів, прийнятих за зверненнями з таких питань:

- а) з питань безпеки життєдіяльності;
- б) про недоліки в роботі підрозділів Академії;
- в) про порушення працівниками Академії законодавства;
- г) про порушення норм поведінки працівниками Академії тощо.

6.8. Якщо взяте на контроль звернення не може бути вирішено у визначений строк, то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну

виконання в межах, передбачених законодавством (пункти 3.6, 3.9 Рекомендацій). Про продовження строків реалізації звернень, передбачених пунктами 3.5, 3.8 Рекомендацій, своєчасно інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори звернень.

6.9. Рішення про зняття звернень з контролю приймає ректор Академії 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 з контролю в разі повторного розгляду.

6.10. Стан роботи з питань звернень та прийому громадян у підрозділах Академії враховується під час планових перевірок цих підрозділів.

У ході перевірок слід всебічно вивчати організацію роботи з питань звернень та прийому громадян, виявляти недоліки і надавати практичну допомогу в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в актах або довідках.

6.11. Стан роботи з питань звернень та прийому громадян, а також окремі заяви і скарги, при розгляді яких були допущені формалізм, байдужість і тяганина, при потребі розглядаються на засіданнях ректорату із заслухуванням керівників відповідних підрозділів.

6.12. Діяльність підрозділів Академії та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду звернень і прийому громадян.

## *Додаток 1*

# Журнал реєстрації подання та розгляду звернень громадян

в Луганській державній академії культури і мистецтв