

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
В.о. ректора ЛДАКМ

О.О. Бігус



**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПРОЦЕДУРУ РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ, СКАРГ, ПРОПОЗИЦІЙ
СТУДЕНТІВ
ЛУГАНСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АКАДЕМІЇ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ**

м. Київ – 2016 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій студентів (далі - звернення студентів), є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі студентством, що навчаються в Академії, є важливою ділянкою діяльності адміністрації Луганської державної академії культури і мистецтв (далі - Академія). Уважне й відповідане ставлення до звернень студентів кожна посадова особа Академії 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 ЗВЕРНЕНИЙ СТУДЕНТІВ

2.1. 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 та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписане заявитником (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.

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

3. ВИРИШЕННЯ ЗВЕРНЕНИЙ СТУДЕНТІВ

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

3.8. 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 заявника 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.

4. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ СТУДЕНТІВ

4.1. Особистий прийом Студентів 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. Усі звернення студентів 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 його бажанням.

4.3. У прийомі студентів, за їх згодою, можуть брати участь юристи, журналісти, представники органів місцевого самоврядування тощо. Перебувати в приміщенні, де провадиться прийом, осіб, 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 Академії або одержувати в них потрібну консультацію.

4.5. 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).

4.6. Прийняті на прийомі студентів, 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, яка передбачена законодавством України.

5.2. За подання звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують Академію та його 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 ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ

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

6.2. Керівники підрозділів Академії здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і Рекомендаціями 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 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.

6.5. 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.

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

Додаток 1

Журнал реєстрації заяв, скарг та пропозицій студентів

Луганської державної академії культури і мистецтв