

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
КОСІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ПРИКЛАДНОГО ТА ДЕКОРАТИВНОГО МИСТЕЦТВА
ЛЬВІВСЬКОЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ МИСТЕЦТВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Директор КІПДМ ЛНАМ
 Г.М. Юрчишин
«15» серпня 2021р.



ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ
У КОСІВСЬКОМУ ІНСТИТУТІ ПРИКЛАДНОГО ТА
ДЕКОРАТИВНОГО МИСТЕЦТВА
ЛЬВІВСЬКОЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ МИСТЕЦТВ**

Ухвалено Вченою радою
КІПДМ ЛНАМ
«15» серпня 2021р.
Протокол № 9

I. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Положення про розгляд звернень здобувачів вищої освіти в Косівському інституті прикладного та декоративного мистецтва Львівської національної академії мистецтв (далі – Положення) розроблено відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про вищу освіту» та Закону України «Про освіту», на підставі Положення про Косівський інститут прикладного та декоративного мистецтва Львівської національної академії мистецтв (далі – КІПДМ ЛНАМ) та згідно з чинним законодавством України.

2. Звернення здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про вищу освіту» та на підставі Положення про КІПДМ ЛНАМ здобувачі вищої освіти КІПДМ ЛНАМ мають право звернутися до посадових осіб КІПДМ ЛНАМ відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, заявами (клопотаннями), скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності КІПДМ ЛНАМ, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття вищої освіти й законних інтересів у сфері вищої освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

Реалізація визначених законодавством повноважень КІПДМ ЛНАМ передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного, своєчасного розгляду звернень здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог здобувачів вищої освіти в КІПДМ ЛНАМ, поновлення порушених конституційних прав, прав на здобуття вищої освіти й законних інтересів у сфері вищої освіти та запобігання надалі таким порушенням.

3. Основні терміни, що вживаються в Положенні:

Під зверненнями здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ слід розуміти викладені письмово або усно пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) й скарги.

Пропозиція (зауваження) – звернення здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками КІПДМ ЛНАМ, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ, вдосконалення різноманітних аспектів освітньої, наукової, соціально-культурної та інших сфер діяльності КІПДМ ЛНАМ.

Заява (клопотання) – звернення здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством України їх прав та інтересів або повідомленням про порушення чинного законодавства чи недоліки у діяльності структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками КІПДМ ЛНАМ, а також висловленням думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за здобувачем вищої освіти КІПДМ ЛНАМ відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захисту законних інтересів здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками КПДМ ЛНАМ.

4. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі, внаслідок яких:

- порушено права й законні інтереси чи свободи здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ (групи студентів);
- створено перешкоди для здійснення здобувачами вищої освіти КПДМ ЛНАМ їхніх прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ обов'язки або їх незаконно притягнуто до відповідальності.

5. Вимоги до звернень

Звернення адресуються посадовим особам КПДМ ЛНАМ відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень, до яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою – індивідуально або групою осіб – колективно.

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається здобувачем вищої освіти КПДМ ЛНАМ на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Письмове звернення надсилається поштою або передається канцелярії КПДМ ЛНАМ для подальшої реєстрації та розгляду згідно з вимогами чинного законодавства та Інструкції з діловодства КПДМ ЛНАМ (надалі – Інструкція).

Письмове звернення також може бути надіслане мережею Інтернет, засобами електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначене прізвище, ім'я, по батькові, номер телефону, місце проживання особи, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

Діловодство за зверненнями здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ та громадян ведеться окремо від інших видів діловодства канцелярією КПДМ ЛНАМ у порядку, встановленому Інструкцією КПДМ ЛНАМ.

Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України.

У КПДМ ЛНАМ організована «Скринька звернень», яка розміщується на сайті КПДМ ЛНАМ.

6. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ, незнання мови.

Якщо питання, порушені в зверненні, заяві, скарзі, не входять до повноважень КПДМ ЛНАМ, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідного органу, установи, організації, про що повідомляється заявнику, який подав звернення.

У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення структурним підрозділом чи посадовою особою КПДМ ЛНАМ, воно у той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ для розгляду тим структурним підрозділам КПДМ ЛНАМ, уповноваженим ними особам, об'єднанням студентів та посадовим особам КПДМ ЛНАМ, дії чи рішення яких оскаржуються.

7. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

Письмове звернення без зазначення адреси для листування, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же структурним підрозділом чи посадовою особою КПДМ ЛНАМ від однієї і тієї ж особи, з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду питань в яких порушено та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

II. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ КПДМ ЛНАМ

1. Порядок подання, реєстрації та розгляду звернень

Звернення здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ розглядаються керівництвом КПДМ ЛНАМ відповідно до розподілу повноважень між директором та заступником директора.

Директор КПДМ ЛНАМ призначає відповідального за розгляд звернення або створює комісію для забезпечення всебічного, неупередженого та об'єктивного його розгляду.

Звернення здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ, у залежності від результатів розгляду та вирішення порушених авторами звернень питань, подаються та розглядаються в межах повноважень у такому порядку та

послідовності: куратору академічної групи, завідувачу кафедри, адміністрації КПДМ ЛНАМ, до вищих державних органів України та їх посадових осіб або на «гарячу лінію» вказаних органів.

Усі звернення, що надійшли до КПДМ ЛНАМ, мають бути зареєстровані канцелярією у день їх надходження. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення зазначається дата та його реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

За вимогою здобувачів вищої освіти, що подають письмове звернення, на першому аркуші копії наданого звернення відповідальним працівником канцелярії робиться напис, що містить назву КПДМ ЛНАМ, вхідний номер і дату реєстрації звернення і повертається студенту із зазначенням слова «КОПІЯ».

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

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

Канцелярія КПДМ ЛНАМ направляє звернення на розгляд директора КПДМ ЛНАМ або посадових осіб, яким воно безпосередньо адресовано.

Посадові особи КПДМ ЛНАМ при розгляді звернень студентів зобов'язані уважно та ретельно вникати в їх суть, у разі потреби, вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.

До перевірки звернень можуть залучатися представники профспілкових організацій КПДМ ЛНАМ, органів студентського самоврядування тощо.

За результатами розгляду звернення складається мотивована відповідь, яка має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності КПДМ ЛНАМ, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у відповіді повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних.

Письмова відповідь з результатами розгляду звернення готується згідно з підписом директора (заст. директора відповідно до розподілу функціональних обов'язків) на бланку листа КПДМ ЛНАМ, з дотриманням вимог Інструкції з діловодства, цього Положення, інших локальних нормативних документів КПДМ ЛНАМ та нормативно-правових актів чинного законодавства України.

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

Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

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

Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором КПДМ ЛНАМ 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.

Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду й вирішення мають бути повернуті посадовим особам, які ведуть діловодство за зверненнями для формування справ.

Опрацювання звернень структурними підрозділами КПДМ ЛНАМ згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають автора скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях, викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

Рішення та відповіді на звернення надсилаються на бланках КПДМ ЛНАМ. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначаються прізвище працівника, який створив документ, номер його службового телефону.

Не допускається надсилання або передача відповідей на звернення, що надійшли до КПДМ ЛНАМ, без їх реєстрації в канцелярії.

Зміна головного виконавця на рівні структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюється за погодженням автора резолюції.

Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію.

Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

2. Розгляд пропозицій (зауважень) здобувачів вищої освіти

Структурні підрозділи КПДМ ЛНАМ, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи КПДМ ЛНАМ відповідно до резолюції керівництва, їх функціональних обов'язків та повноважень зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити заявника про результати розгляду.

3. Розгляд заяв (клопотань) здобувачів вищої освіти

Структурні підрозділи КПДМ ЛНАМ, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи КПДМ ЛНАМ відповідно до резолюції керівництва, функціональних обов'язків та повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства й забезпечувати їх виконання, повідомляти заявників про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку надається тим структурним підрозділом чи посадовою особою КПДМ ЛНАМ, якій доручено розгляд цих заяв і до компетенції яких входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом директора КПДМ ЛНАМ або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома заявника в письмовій формі з викладенням мотивів відмови.

4. Розгляд скарг здобувачів вищої освіти

Скарга на дії чи рішення структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками КПДМ ЛНАМ, подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє заявника права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди заявника з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

Особа може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах здобувача вищої освіти КПДМ ЛНАМ, за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, об'єднанням студентів або організацією, яка здійснює захист їхніх прав відповідно до Положення КПДМ ЛНАМ.

До скарги додаються наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги.

5. Права заявника при розгляді заяви чи скарги

Особа, яка звернулася із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряє та розглядає заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- користуватися послугами адвоката або представника організації студентського самоврядування, який здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно чи письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

6. Структурні підрозділи, керівництво КПДМ ЛНАМ, науково-педагогічні працівники та інші уповноважені посадові особи, які є працівниками КПДМ ЛНАМ, в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно, повно та вчасно перевіряти заяви чи скарги осіб, що навчаються в КПДМ ЛНАМ;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного структурного підрозділу чи уповноваженого органу КПДМ ЛНАМ, що розглядає його заяву чи скаргу, якщо це не може вплинути на об'єктивність і неупередженість розгляду заяви чи скарги;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, Положенням КПДМ ЛНАМ, Положеннями, ухваленими Вченою радою КПДМ ЛНАМ, наказами та розпорядженнями директора чи завідувачів кафедр, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку із заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги й суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано в результаті утиску та порушення його прав чи законних інтересів у сфері вищої освіти, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим структурним підрозділам КПДМ ЛНАМ;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг студентів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують.

7. Термін розгляду звернень здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ

Терміни розгляду звернень здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

Звернення розглядаються і вирішуються в термін 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені в зверненні питання неможливо, керівник відповідного структурного підрозділу КПДМ ЛНАМ або його заступник чи уповноважена особа КПДМ ЛНАМ 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.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено від встановленого цим пунктом терміну.

8. Контроль за розглядом звернень здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ

На контролі в КПДМ ЛНАМ перебувають усі зареєстровані звернення здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ, за винятком звернень, які не підлягають розгляду. Канцелярія КПДМ ЛНАМ здійснює контроль за термінами розгляду письмових (електронних) звернень. За виконанням доручень, що надані під час особистого прийому керівництвом КПДМ ЛНАМ, здійснює контроль особа, відповідальна за особистий прийом громадян.

Канцелярія КПДМ ЛНАМ здійснює контроль за розглядом звернень згідно з термінами виконання, зазначеними у графі «Термін виконання».

Зняття з контролю доручень за зверненнями проводиться тільки після надання відповіді на порушені в зверненні питання, а також даних про те, коли й ким надано відповідь, а також вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, імені, по батькові посадової особи виконавця, короткого змісту результатів розгляду (задоволено, відмовлено, роз'яснено або переадресовано).

Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

9. Особистий прийом здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ

Особистий прийом здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ, так само як і особистий прийом громадян, (далі – прийом) проводиться керівництвом КПДМ ЛНАМ відповідно до розподілу повноважень, а в разі відсутності – уповноваженими ним посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів КПДМ ЛНАМ.

Особистий прийом директором та заступником директора КПДМ здійснюється в дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

У разі відсутності директора, заступника директора, особистий прийом здійснюють уповноважені ними посадові особи.

Під час особистого прийому здобувач вищої освіти КПДМ ЛНАМ, громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

У прийомі здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ або громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими здобувачами вищої освіти КПДМ ЛНАМ та громадянами й мають документи, що підтверджують їхні особи та повноваження.

Посадова особа під час особистого прийому здобувачів вищої освіти КПДМ ЛНАМ та громадян розглядає зазначене питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Якщо вирішити неможливо порушене питання безпосередньо під час особистого прийому, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення.

Про результати такого розгляду здобувачеві вищої освіти КПДМ ЛНАМ та громадянинові на його бажання надається усна або письмова відповідь.

Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених на прийомі питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів КПДМ ЛНАМ, що входять до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до компетенції КПДМ ЛНАМ, то таке звернення у строк не більше п'яти днів з дня реєстрації надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у той же строк воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому директором, заступником директора, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а в разі її відсутності – посадової особи, яка за наказом директора виконує її обов'язки.

Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви й скарги), подані під час особистого прийому, передаються відповідальній особі за особистий прийом громадян для реєстрації відповідно до Інструкції з діловодства КІПДМ ЛНАМ.

Облік прийому здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ, громадян та контроль за дотриманням строків розгляду звернень, прийнятих під час особистого прийому, здійснюються відповідальною особою за особистий прийом здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ, громадян.

Питання, з якими звертаються на особистому прийомі, вирішуються при можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови;

- прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення, перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

- якщо розв'язання питання не входить до компетенції КІПДМ ЛНАМ, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює, за можливості, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, й, по можливості, надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у картці особистого прийому заявника або журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка.

ІІІ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЗВЕРНЕННЯ ОСІБ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ В КІПДМ ЛНАМ

1. Загальну відповідальність за організацію процедури розгляду скарг та звернень здобувачів вищої освіти КІПДМ ЛНАМ покладається на канцелярію КІПДМ ЛНАМ.

2. Посадові особи, винні в порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

3. За подання звернень, які містять клепи й образи, дискредитують КІПДМ ЛНАМ, здобувачів вищої освіти та його працівників, посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством України.

Погоджено:
Юрисконсульт



С.В. Сабадаш-Мицьо