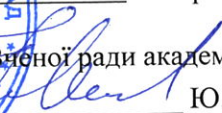


ДНІПРОПЕТРОВСЬКА АКАДЕМІЯ МУЗИКИ ІМ. М.ГЛІНКИ

ЗАТВЕРДЖЕНО:



Рішенням Вченої ради
Дніпропетровської академії музики
ім. М.Глінки
«18» листопада 2019 р. протокол № 4

Голова Вченої ради академії
 Ю.М. НОВІКОВ

Введено в дію наказом ректора
«18» листопада 2019 р. № 124



ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ, СКАРГ, ПРОПОЗИЦІЙ ТА ІНШИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН у Дніпропетровській академії музики ім. М.Глінки

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян» та 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», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про інформацію», Конституції України та інших нормативноправових актів і визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, ведення діловодства за зверненнями громадян у Дніпропетровській академії музики ім.М.Глінки та її структурних підрозділах.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій (далі – Звернення громадян), а також прийом громадян, у тому числі працівників і осіб, що навчаються в Дніпропетровській академії музики ім.М.Глінки (далі - Академія), є важливою ділянкою 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. Інформацію, що міститься в письмових і усних Зверненнях громадян, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються Академією, всієї її діяльності.

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

- порушено 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.

1.5. Терміни та визначення:

Звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також

висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб,

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Депутатський запит - це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території України, незалежно від їх підпорядкування і форми власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

Депутатське звернення - це викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їх компетенції.

Адвокатський запит - письмове звернення адвоката до органу державної влади, органу місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, підприємств, установ і організацій незалежно від форми власності та підпорядкування, громадських об'єднань про надання інформації, копій документів, необхідних адвокату для надання правової допомоги клієнту.

2. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. Діловодство, пов'язане із 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. Звернення може бути подано окремою

особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). 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 (додається). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації Канцелярією.

2.4. Звернення може бути усним чи письмовим. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, та записується (реєструється) посадовою особою. Звернення може бути подано українською, російською або англійською мовами. Відповідь на звернення подається на мові спілкування заявника усно або письмово за його бажанням.

2.5. 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. 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. Письмове звернення без зазначення місця

проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.9. Звернення можна подати шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті dk.dp.ua. Подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ 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 Академію згідно із статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

3.9. Термін розгляду Звернень відраховуються від дня їх надходження в 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 трудових колективів відповідних підрозділів.

4. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ І ЗВЕРНЕНЬ АДВОКАТІВ, НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ УКРАЇНИ, ДЕПУТАТІВ МІСЦЕВИХ РАД ТА СТРОКИ ЇХ ВИКОНАННЯ

4.1. Академія повідомляє народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України у письмовій формі про результати його (їх) запиту у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший встановлений Верховною Радою України строк.

4.2. Відповідь на депутатський запит, внесений народним депутатом, надсилається відповідно Голові Верховної Ради України та народному депутату України, який його вніс. Відповідь на депутатський запит, внесений групою народних депутатів, комітетом Верховної Ради України, надається відповідно Голові Верховної Ради України і народному депутатові, підпис якого під запитом значиться першим, голові комітету Верховної Ради України.

4.3. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, ректор Академії письмово повідомляє про це Голову

Верховної Ради та народного депутата, групу народних депутатів, комітет Верховної Ради України, який вніс (які внесли) запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту.

4.4. Депутатське звернення є обов'язковим для розгляду посадовими особами, яким воно адресовано, у строк не більше 10 днів з моменту одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду.

4.5. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з моменту його одержання.

4.6. Звернення громадян, що надійшли з листами (не запитамі і зверненнями) народних депутатів України, розглядаються в загальному порядку відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

4.7. Коли народний депутат України виявив намір брати участь у розгляді запиту чи звернення, на його вимогу Університет повідомляє заінтересованого народного депутата України про день розгляду порушених у запиті питань завчасно, але не пізніше ніж за 3 дні до їх розгляду, а за зверненням - відповідно не пізніше ніж за 1 день, за зверненням депутата місцевої ради - не пізніше ніж за 5 днів.

4.8. Повідомлення народних депутатів України про результат розгляду звернення, вказаного у п.5.7. цього Положення здійснюється у 10-денний термін від дня надходження до Академії. Якщо в депутатському зверненні міститься прохання повідомити тільки заявника, тоді відповідь народному депутату України не надається.

4.9. У разі надходження запиту або звернення народних депутатів України з дорученням Кабінету Міністрів України строк їх розгляду обчислюється з дня їх реєстрації в Кабінеті Міністрів України і закінчується днем надання відповіді Академією.

4.10. Розгляд звернень та запитів народних депутатів України за зверненнями громадян береться під особливий контроль ректора Академії. Про наслідки розгляду питань таких звернень і запитів ректор Академії повідомляє народного депутата України.

4.11. Під час надання відповіді на депутатські запити і звернення надаються фінансово-економічне та юридичне обґрунтування у разі неможливості позитивного розв'язання порушених проблем, а також пропозиції щодо інших шляхів їх розв'язання.

4.12. Звернення, запитання депутатів місцевих рад розглядаються у десятиденний строк, а в разі необхідності додаткового вивчення чи перевірки відповідь на звернення надається не пізніш як у місячний строк.

4.13. Якщо депутатське звернення, запитання з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, депутату місцевої ради письмово повідомляється про це з обґрунтуванням мотивів необхідності продовження строку розгляду.

4.14. Ректор Академії, до якого звернуто депутатський запит, у встановлений радою строк дає офіційну письмову відповідь на нього відповідній раді і депутату місцевої ради. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений радою строк, то орган або посадова особа зобов'язані письмово повідомити раді та депутатові місцевої ради, який вніс запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати один місяць з дня одержання запиту.

4.15. Академія зобов'язана не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту надати адвокату відповідну інформацію, копії документів, крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом.

4.16. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

4.17. У разі якщо задоволення адвокатського запиту передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як десять сторінок, адвокат зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк. Розмір таких витрат не може перевищувати граничні норми витрат на копіювання та друк, встановлені Кабінетом Міністрів України відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

5. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

5.1. Особистий прийом громадян проводиться ректором Академії, проректорами, деканами факультетів, директором фахового музичного

коледжу, заступником директора з навчальної роботи та іншими керівниками і посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

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

5.3. 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.

5.4. У прийомі громадян, 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.

5.5. 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.

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

5.7. 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) задовольнити 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.

5.8. 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).

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

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

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

6.2. За подання Звернень, які містять клепи 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.

7. АНАЛІЗ, УЗАГАЛЬНЕННЯ ПИСЬМОВИХ І УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ

7.1. 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 узагальню. 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.

7.2. За результатами аналізу та узагальнення складається довідка (інформаційний лист) з конкретними пропозиціями щодо подальшого вдосконалення роботи із Зверненнями громадян.

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

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

7.5. Керівники підрозділів Академії здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і цим Порядком розгляду Звернень.

7.6. 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.

7.7. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль. Крім звернень, зазначених у пунктах 3.5 та 3.8 цього Положення, 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.

7.8. Якщо взяте на контроль Звернення не може бути вирішене у визначений строк, то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством. Про продовження строків реалізації Звернень, передбачених пунктами 3.5, 3.8 цього положення, своєчасно інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори Звернень.

7.9. 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.

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

7.11. Стан роботи з питань звернень та прийому громадян при потребі розглядаються на засіданнях ректорату із заслуховуванням керівників відповідних підрозділів.

7.12. 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

№	Дата надходження	Прізвище, ім'я та по батькові, посада заявника	Короткий зміст порушених питань	Зміст резолюції, виконавець, термін виконання	Відмітка про виконання	Примітка
1.						
2.						

Додаток 2.

Журнал реєстрації прийому громадян

№	Дата прийому	Прізвище, ім'я та по батькові, посада відвідувача	Адреса, номер контактного телефону, електронна адреса (за наявності)	Короткий зміст порушених питань	Примітка
1.					
2.					