

ПРОЄКТ

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



ЗАТВЕРДЖЕНО:

вченою радою ДДМУ

«» _____ 2022 року, протокол №

введено в дію наказом

від «» _____ 2022 року № - ОД

В. о. ректора ДДМУ,

академік НАМН України, професор

_____ Тетяна ПЕРЦЕВА

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН І
ОРГАНІЗАЦІЇ ЇХ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ У ДНІПРОВСЬКОМУ
ДЕРЖАВНОМУ МЕДИЧНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

ДНІПРО – 2022

Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому у Дніпровському державному медичному університеті розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про вищу освіту», інших нормативно-правових актів та внутрішніх нормативних документів Дніпровського державного медичного університету.

РОЗРОБНИКИ:

Начальник навчально-наукового
відділу незалежного тестування знань
студентів, моніторингу якості освіти

Тетяна НОВИЦЬКА

Завідувач канцелярії

Наталія ГОЛОВАТА

ПОГОДЖЕНО:

Перший проректор

Ігор ШПОНЬКА

Проректор з науково-педагогічної
роботи

Сергій ЗАХАРОВ

Начальник юридичного відділу

Кристина ВАСЬКІНА

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому (далі – Положення) у Дніпровському державному медичному університеті (далі – Університет) розроблено з метою забезпечення реалізації громадянами, в тому числі учасниками освітнього процесу, конституційного права на звернення, удосконалення організації їх особистого прийому, встановлення порядку роботи зі зверненнями.

1.2. До звернень громадян відносять викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Під термінами «пропозиція», «заява», «скарга» слід розуміти:

- пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо удосконалення діяльності Університету, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин між учасниками освітнього процесу, умов їх навчання та праці тощо.

- 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 Університету, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності. 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) посадових осіб.

1.3. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом містить такі складові:

- реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- контроль за станом роботи зі зверненнями;
- використання аналізу результатів розгляду звернень у практичній діяльності.

1.4. Розгляд звернень є одним із засобів отримання інформації, зміцнення і розширення зв'язків зі учасниками освітнього процесу та є важливою ділянкою діяльності адміністрації Університету.

Уважне та відповідальне ставлення до звернень громадян кожна посадова особа Університету зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.5. У роботі зі зверненнями громадян, а також під час їх особистого прийому слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій.

1.6. Звернення може бути усним чи письмовим.

1.7. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі.

1.8. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином особисто. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, 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.

2. РЕЄСТРАЦІЯ І ПЕРВИННИЙ РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

2.1. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковій реєстрації та розгляду.

2.2. Письмові звернення, що надійшли до Університету, у тому числі у під час особистого прийому громадян, за допомогою засобів електронного зв'язку (електронне звернення), мають бути зареєстровані канцелярією у день їх надходження.

У письмових зверненнях на вільному від тексту місці першої сторінки вказуються дата його надходження та реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочі день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.3. Повторні звернення реєструються при цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

2.4. Облік особистого прийому ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації канцелярією.

2.5. Листування щодо звернень громадян ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації.

2.6. Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться ректором Університету або проректорами відповідно до їх повноважень. Після первинного розгляду звернень громадян канцелярія забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

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

2.8. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, які не підлягають розгляду відповідно до чинного законодавства.

3. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕННЯ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ АВТОРАМ

3.1. Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов'язково спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

3.2. До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники профспілкової та інших громадських організацій, органів студентського самоврядування.

3.3. За результатами розгляду звернення, у разі потреби, складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів, та готується проект відповіді заявнику. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності Університету, зловживання науково-педагогічних, педагогічних, наукових та інших

працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та рекомендації. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

3.4. Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.5. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши звернення таким, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

3.6. Відповідь за результатами розгляду звернення надається ректором Університету або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного звернення. Відповіді на звернення студентів надсилаються на бланках Університету.

3.7. Посадові особи Університету, у разі потреби, можуть вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з розглядом звернення, зобов'язані уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати і усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

3.8. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника в письмовій формі з посиланням на відповідний нормативний акт і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Якщо давалася усна відповідь або заявник відмовився від письмової відповіді, складається відповідний документ засвідчений заявником, який долучається до матеріалів перевірки звернення. У журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, або журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому тощо фіксується, що про наслідки перевірки автора повідомлено в усній формі під час особистої бесіди.

3.9. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

3.10. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжито необхідних заходів і авторам звернень надані вичерпні відповіді.

3.11. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються у підрозділі Університету, якому було доручено розгляд звернення.

4. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

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

4.2. Особистий прийом проводиться регулярно в установлені дні та години. При вирішенні питання про час прийому враховується внутрішній трудовий розпорядок Університету й можливості його здійснення.

4.3. Графіки особистого прийому громадян затверджуються ректором Університету. Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом розміщення цих графіків на офіційному сайті Університету.

4.4. Усі звернення на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене 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.

4.5. У прийомі громадян, за їх згодою, можуть брати участь юристи, представники органів студентського самоврядування тощо. Перебувати в приміщенні, де проводиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

4.6. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів Університету або одержувати від них консультацію.

4.7. Якщо вирішення питань, порушених у зверненні, не входять до компетенції адміністрації Університету, то посадова особа, яка проводить прийом, надає відповідні роз'яснення до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися (якщо це їм відомо).

4.8. Інформація про прийнятих на прийомі громадян, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати розгляду фіксуються в журналах реєстрації особистого прийому громадян.

5. ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Звернення розглядаються і вирішуються у 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.

5.2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, ректор або уповноважена особа встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.3. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

5.4. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

6. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

6.1. Ректор Університету здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через своїх заступників, 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 доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством.

6.5. У разі повторного звернення ректор Університету або уповноважена ним особа зобов'язана ретельно розібратися в причинах

повторного звернення громадянина. Якщо воно виконано з порушенням встановленого порядку розгляду, то до посадових осіб, які припустили порушення прав громадянина, вживаються відповідні заходи реагування.

6.6. Невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, має глибоко аналізуватися і у разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму мати наслідком невідворотне притягнення винних у цьому осіб до встановленої законом відповідальності.

6.7. Рішення про зняття звернень з контролю приймає ректор Університету або уповноважена ним особа.

6.8. Діяльність структурних підрозділів Університету та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду звернень і прийому громадян.

7. ВИКОРИСТАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ЗВЕРНЕНЬ У ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

7.1. Інформація, що міститься в письмових і усних зверненнях громадян, детально аналізується та використовується для подальшого удосконалення всіх напрямів діяльності Університету.

7.2. У разі потреби, керівники структурних підрозділів розробляють відповідні заходи щодо реалізації наданих пропозицій, усунення виявлених під час розгляду звернення недоліків у провадженні освітньої діяльності.

7.3. За результатами розгляду звернень, у разі потреби, адміністрація Університету має вживати заходів до усунення причин, що породжують скарги громадян, систематично обговорювати та інформувати академічну громадськість про хід цієї роботи.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

8.1. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, яка передбачена законодавством України.

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

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Положення набирає чинності з моменту підписання наказу ректора про введення в дію рішення вченої ради Університету щодо його затвердження.

9.2. Положення оприлюднюється на офіційному вебсайті Університету.

9.3. Із затвердженням нової редакції попереднє Положення втрачає чинність.

9.4. Зміни та доповнення до Положення вносяться шляхом викладення його в новій редакції.