



## **1. Загальні положення**

1.1. Положення про розгляд скарг та звернень громадян, у Сумському державному педагогічному університеті імені А.С. Макаренка (далі –Звернення громадян) розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 року із змінами і доповненнями, Законів України «Про освіту», Законів України, «Про дошкільну освіту», «Про загальну середню освіту», «Про позашкільну освіту», «Про професійно-технічну освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про вищу освіту», та нормативно-правових актів ухвалених у Сумському державному педагогічному університеті імені А.С. Макаренка.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій (далі – Звернення громадян), а також прийом громадян, у тому числі працівників і осіб, що навчаються в університеті, є важливою ділянкою діяльності адміністрації Сумського державного педагогічного університету імені А.С. Макаренка (далі – Університет), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень студентів, працівників університету та інших громадян кожна посадова особа Університету 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 Університетом, всієї його діяльності.

1.5. 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 Університету чи його підрозділів у певних галузях є неефективною.

## **II. Облік і розгляд Звернень громадян**

2.1. Діловодство, пов'язане із Зверненнями громадян в Університеті ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на загальний відділ.

2.2. Усі Звернення, що надійшли до Університету, мають бути зареєстровані загальним відділом 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 у загальному відділі.

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:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім Зверненням, що надійшло до Університету;
- 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 Університету 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 Університету.

### **III. Вирішення Звернень громадян**

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

3.2. Посадові особи Університету 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 Університету, 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 Університету, 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 Університеті згідно із статтею 20 Закону України «Про звернення громадян».

3.9. Термін розгляду Звернень відраховуються від дня їх надходження в Університету 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 Університету 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.

#### **IV. Особистий прийом громадян**

4.1. Особистий прийом громадян проводиться ректором Університету, проректорами, деканами факультетів 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, осіб, 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 Університету 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:

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

- відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- 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 Університету, 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 прийому громадян.

## **V. 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 клепти 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.

## **VI. 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 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 Університеті.

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

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

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

6.5. Керівники підрозділів Університету здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і цими 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 цих Рекомендацій, контролюється також виконання заходів, прийнятих за Зверненнями з таких питань:

- з питань безпеки життєдіяльності;
- про недоліки в роботі підрозділів Університету;

- про порушення працівниками Університету законодавства;
- про порушення норм поведінки працівниками Університету;
- про незгоду здобувачів вищої освіти з оцінюванням результатів навчання тощо.

6.8. 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 (пункти 3.6, 3.9 цих Рекомендацій). Про продовження строків реалізації Звернень, передбачених пунктами 3.5, 3.8 цих Рекомендацій, своєчасно інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори Звернень.

6.9. Рішення про зняття звернень з контролю приймає ректор Університету 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 Університету 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 заслуховуванням керівників відповідних підрозділів.

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

Перший проректор  
Провідний юрисконсульт



Л.В. Пшенична  
В.М. Черкашин

## Журнал реєстрації заяв, скарг та пропозицій

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

## Журнал реєстрації реєстрації прийому громадян

№ за порядком	Дата прийому	Прізвище, ім'я та по батькові, відвідувача	Адреса, номер контактного телефону, електронна адреса (за наявності)	Короткий зміст порушених питань	Прийняті рішення (висновки)