

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Протокол Вченої ради  
19.05.2021 р. № 1

ВВЕДЕНО В ДІЮ  
наказ в.о. ректора  
20.05. 2021 р. № 350

## **ПОЛОЖЕННЯ**

**про розгляд звернень та скарг осіб, що навчаються в  
Полтавському державному медичному університеті**

**Полтава 2021**

# **РОЗДІЛ І. ВИДИ, ПІДСТАВИ ТА ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ОСІБ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ В УНІВЕРСИТЕТІ**

## **1. Звернення осіб, що навчаються в Університеті**

Відповідно до закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про вищу освіту» та на підставі Статуту Полтавського державного медичного університету (надалі – університет), особи, що навчаються в університеті мають право звернутися до посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, заявами (клопотаннями), скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності університету, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття вищої освіти і законних інтересів у сфері вищої освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

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

## **2. Основні терміни, що вживаються в цьому Положенні:**

Під зверненнями осіб, що навчаються в університеті слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення осіб, що навчаються в університеті, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя осіб, що навчаються в університеті, вдосконалення різноманітних аспектів освітньої, наукової, соціально-культурної та інших сфер діяльності університету.

Заява (клопотання) - звернення осіб, що навчаються в університеті, із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

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

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів осіб, що навчаються в університеті, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету.

### **3. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені**

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

- порушено права і законні інтереси чи свободи осіб, що навчаються в університеті (групи студентів);
- створено перешкоди для здійснення особами, що навчаються в університеті їхніх прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на осіб, що навчаються в університеті обов'язки або їх незаконно притягнуто до відповідальності.

### **4. Вимоги до звернень**

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

Звернення може бути подано окремою особою – (індивідуальне) або групою осіб – (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається особою, що навчається в університеті на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку – телефонної "гарячої лінії" та записується (реєструється) відповідальною посадовою особою університету.

Письмове звернення надсилається поштою або передається Загальному відділу університету для подальшої реєстрації та розгляду згідно вимог чинного законодавства та Інструкції з діловодства університету (надалі – Інструкція). 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, 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, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією.

Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом здійснюється у відповідності з вимогами чинного законодавства України.

В університеті організована «Скринька довіри», яка розміщується в приміщенні доступному для осіб, що навчаються в університет.

Кореспонденція зі скриньки вилучається кожного тижня комісійно, комісією в складі, визначеному згідно наказу ректора університету.

Звернення, заяви (клопотання), скарги, подані через «Скриньку довіри» вносяться комісією до журналу реєстрації такої кореспонденції із зазначенням дати її вилучення зі скриньки, проводиться попередній розгляд кореспонденції. Метою попереднього розгляду кореспонденції є розподілення її на таку, що потребує попереднього опрацювання, реєстрації, встановлення строків виконання та ведення окремого діловодства відповідно до вимог законодавства про звернення громадян.

## **5. 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 особи, що навчається в університеті, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в зверненні, заяві, скарзі, не входять до повноважень університету, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу, установі, 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 університету, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

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

## **6. 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 університету від однієї і тієї ж особи, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду питань в яких порушено, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

## **РОЗДІЛ II. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ОСІБ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ В УНІВЕРСИТЕТІ**

### **1. Організація розгляду та порядок розгляду звернень**

Звернення осіб, що навчаються в університеті, розглядаються керівництвом університету відповідно до розподілу повноважень між ректором та проректорами.

Опрацювання звернень структурними підрозділами університету 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 університету. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначаються прізвище працівника, який створив документ, номер його службового телефону.

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) студентів**

Структурні підрозділи університету, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи університету 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)**

Структурні підрозділи університету, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи університету 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 і 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 університету, якій доручено розгляд цих заяв і до компетенції яких входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

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

### **4. Розгляд скарг**

Скарга на дії чи рішення структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету, 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 особи, що навчається в університеті, 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 Статуту університету.

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 перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- користуватися послугами адвоката або представника організації студентського самоврядування, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або 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 університету, науково-педагогічні працівники та інші уповноважені посадові особи, які є працівниками університету, в межах своїх повноважень зобов'язані:**

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги осіб, що навчаються в університеті;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного структурного підрозділу чи уповноваженого органу університету, 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, Статутом університету, Положеннями, ухваленими Вченою радою університету, наказами та розпорядженнями ректора та розпорядженнями деканів факультетів, 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 з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано в результаті ущемлення 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 університету;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг студентів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують.

**7. Термін розгляду звернень осіб, що навчаються в університеті**



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

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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного структурного підрозділу університету або його заступник чи уповноважена посадова особа університету 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**

На контролі в університеті перебувають усі зареєстровані звернення осіб, що навчаються в університеті, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

Загальний відділ здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень. За виконанням доручень, що надані під час особистого прийому керівництвом університету, здійснює контроль особа, відповідальна за особистий прийом громадян.

Загальний відділ здійснює контроль за розглядом звернень згідно зі строками виконання, зазначеними у графі «Термін виконання».

Зняття з контролю доручень за зверненнями проводиться тільки після надання відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те, коли і ким надано відповідь, про що вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, ім'я, 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 осіб, що навчаються в університеті**

Особистий прийом осіб, що навчаються в університеті, так само як і особистий прийом громадян, (далі - прийом) проводиться керівництвом університету відповідно до розподілу повноважень, а у разі відсутності - уповноваженими ним посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів університету.



Особистий прийом ректором, першим проректором та проректорами здійснюється у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

У разі відсутності ректора, першого проректора, проректорів особистий прийом здійснюють уповноважені ними посадові особи.

Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

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

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

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

Про результати такого розгляду 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 університету, що входять до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до компетенції університету, 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 обгрунтованого рішення, у той самий строк воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Відповідь на звернення, що подано під час особистого прийому ректором, першим проректором, проректорами, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, а у разі її відсутності - посадової особи, яка за наказом ректора виконує її обов'язки.

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

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

Інформація про порядок і графік прийому громадян в університет розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-сайту у мережі Інтернет.

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 університету, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює, за можливості, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і 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.

### **РОЗДІЛ III. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЗВЕРНЕННЯ ОСІБ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ В УНІВЕРСИТЕТІ**

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

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

Провідний юрисконсульт



Н.М. Борисенко