

Державний заклад
«ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені К. Д. УШИНСЬКОГО»



«ЗАТВЕРДЖАЮ»

О. А. Копусь

2019 р.

ПОЛОЖЕННЯ
про Порядок роботи зі зверненнями громадян та організації їх
особистого прийому в ДЗ «Південноукраїнський національний
педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»

Затверджено рішенням ученої
ради університету від
«28 листопада 2019 р.
протокол № 4

Введено в дію наказом № 363
від 28 листопада 2019 р.

Одеса-2019

1. Загальні положення

1.1. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень громадян в ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського» (далі – Університет), а також визначає контроль за його дотриманням.

1.2. Це Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про інформацію» (зі змінами і доповненнями), Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів від 17.01.2018 р. № 55 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади», Закону України «Про вищу освіту», Статуту університету.

1.3. Громадяни мають право звернутися із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

1.4. Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом є важливими напрямами діяльності та містять такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- контроль за станом роботи зі зверненнями;
- узагальнення та аналіз звернень громадян.

Чуйне й уважне ставлення до звернень громадян кожен працівник Університету Ушинського зобов'язаний уважати своїм службовим обов'язком. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому громадян слід уважно відноситися до їх запитів і проблем; дотримуватися високої культури поводження і правил етикету.

Ректор та проректори, керівники структурних підрозділів відповідно до своїх функціональних обов'язків, несуть персональну відповідальність за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

1.5. Інформація, що міститься в письмових і усних зверненнях громадян, використовується для подальшого удосконалення роботи в структурних підрозділах університету.

1.6. До звернень громадян відносяться викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.7. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушені права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- на громадянина незаконно покладено будь-які обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

2. Приймання і первинний розгляд звернень громадян

2.1. Звернення громадян надходять до Університету у вигляді листів (поштою) та під час особистого прийому громадян посадовими особами, за допомогою засобів телефонного зв'язку, а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушенні в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком.

Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно за його бажанням.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції закладу вищої освіти та призначення конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться ректором Університету або проректорами відповідно до їх повноважень.

Після первинного розгляду звернень громадян керівництвом університету працівник загального відділу:

вносить до журналу резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;
забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців;
здійснює відправку звернень за належністю та відповідей – їх авторам.

2.2. Звернення може бути подане як особисто окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Звернення в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, якщо вони отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені відповідно до законодавства.

У першу чергу приймають та особисто розглядають звернення Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Особлива увага приділяється розв'язанню

проблем, порущених у зверненнях ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів; учасників бойових дій, АТО (ООС), інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиція, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну чи поштову адресу, на яку може бути надіслано відповідь, або інші відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз'ясnenнями в термін не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Копія такого звернення залишається у загальному відділі університету.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, крім випадків передбачених Законом України «Про запобігання корупції».

Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж громадянина, з одного й того ж самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає ректор університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.3. Усі звернення, що надійшли від громадян, мають бути зареєстровані у день їх надходження.

Під час реєстрації звернення громадянина йому надається відповідний реєстраційний номер. Реєстраційний номер звернення складається з порядкового номера звернення та додаткових індексів (наприклад 101/г).

При реєстрації на вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян.

2.4. Усі звернення, що надійшли поштою, приймаються, попередньо розглядаються та централізовано реєструються загальним відділом у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з матеріалами перевірки до закінчення звернень громадян, після чого знищуються.

Електронне звернення надходить на визначену офіційну електронну адресу Університету. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою

подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.5. Відповіді на звернення громадян надсилаються на бланку університету за підписом ректора.

2.6. Строки зберігання документів щодо звернень громадян визначаються Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердження наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року №578/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за №571/20884 (із змінами).

2.7. Звернення громадян зберігаються протягом 5 років.

3. Вирішення питань, що містять

звернення громадян та надання відповідей їх авторам

3.1. Керівництво Університету при розгляді звернень громадян зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів, 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.

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 чинного законодавства.

3.2. До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники громадськості.

3.3. Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуються на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрутованою – негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

3.4. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою має права, визначені статтею 18 Закону України «Про звернення громадян».

3.5. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявникам дані вичерпні відповіді.

3.6. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються вжиті заходи у межах його компетенції для захисту конституційних прав громадян. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка

долучається до матеріалів перевірки звернення. У журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, або журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, фіксується, що про наслідки перевірки автора повідомлено в усній формі під час особистої бесіди.

3.7. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписало двоє чи більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися.

3.8. Звернення громадян розглядаються без стягнення плати за це.

4. Терміни розгляду звернень громадян

4.1. Термін розгляду звернень обчислюється з дня надходження та реєстрації до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

4.2. Щодо кожного звернення не пізніше, ніж у п'ятиденний термін повинно буде прийняте одне з таких рішень:

4.2.1. Прийняти до свого провадження.

4.2.2. Передати на вирішення до підпорядкованого структурного підрозділу.

4.2.3. Надіслати за належністю, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції, про що одночасно повідомити автора.

4.2.4. Залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

4.3. У разі надсилання звернення для перевірки і прийняття рішення, строк розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до Університету і закінчується днем надання відповіді тим підрозділом університету, який його розглядав по суті. В інших випадках строк розгляду звернень громадян обчислюється з дня їхньої реєстрації.

4.4. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

4.5. За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установлений термін рішення, виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає ректору або проректору і порушує питання щодо продовження терміну в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Про продовження терміну розгляду письмово повідомляється автору звернення.

4.6. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

5. Розгляд запитів і звернень народних депутатів України, терміни їх виконання

5.1. Відповідно до статті 15 Закону України "Про статус народного депутата України" 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.

Університет зобов'язаний надати відповідь народному депутату, групі народних депутатів, комітету 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.

Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівництво університету зобов'язане письмово повідомити 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.

5.2. Відповідно до статті 16 Закону України "Про статус народного депутата України", 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. 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.

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

5.3. Звернення громадян, що надійшли з листами (не запитами і зверненнями) народних депутатів України, розглядаються в загальному порядку відповідно до статті 20 Закону України "Про звернення громадян".

Коли намір брати участь у розгляді запиту чи звернення виявив народний депутат України, на його вимогу керівництво Університету зобов'язане повідомити 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.

Повідомлення народних депутатів України про результат розгляду такого звернення здійснюється у 10-денний термін від дня надходження.

Якщо в депутатському зверненні міститься прохання повідомити тільки заявитика, тоді відповідь народному депутату України не надається.

5.4. 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 керівництвом Університету.

5.5. Розгляд звернень та запитів народних депутатів України за зверненнями громадян береться під особливий контроль. Про наслідки розгляду питань таких звернень і запитів керівництво університету повідомляє народного депутата України.

5.6. Звернення, запити та запитання депутатів місцевих рад, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються протягом термінів, установлених статтями 13 та 22 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад".

6. Розгляд скарг громадян

6.1. Скарга на дії чи рішення посадових осіб Університету подається в порядку підлегlostі вищому органу або посадовій особі відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

6.2. Розгляд скарг громадян на дії працівників Університету проводиться в порядку, передбаченому цим Положенням.

6.3. Розгляд скарг, пов'язаних з корупцією, розглядаються відповідно до вимог Закону України «Про запобігання корупції», Положення про порядок виявлення та встановлення фактів не добroчесності у ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського», цього Положення, а за необхідності, з залученням працівників правоохоронних органів, відповідно до їх компетенції.

6.4. Розгляд скарг, пов'язаних з дискримінацією за будь-якою ознакою, пов'язаних з сексуальними домаганнями, а також скарги щодо конфліктів між здобувачами вищої освіти та викладачами, проводяться у відповідності до вимог чинного законодавства України за необхідності з залученням правоохоронних органів, відповідно до їх компетенції).

6.5. За кожною скаргою, в якій громадяни порушують питання про наявність порушень чи недоліків у роботі Університету або скаржаться на дії працівників, проводиться ретельна перевірка викладених фактів. За результатами перевірки надаються матеріали ректору або проректорам, в яких зазначається, підтвердилися чи ні наведені відомості (факти) і які заходи вжиті для усунення виявлених порушень чи недоліків та притягнення до відповідальності винних осіб.

Громадянину за наслідками розгляду скарги надається письмова або усна відповідь (за його бажанням).

6.6. Рішення за розглядом скарги громадянина приймає ректор Університету.

6.7. Посадова особа, визнавши скаргу громадянина обґрунтованою або такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити повноту і

своєчасність її розгляду, прийняти рішення відповідно до законодавства і негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадянина.

Рішення керівництва Університету щодо розгляду скарги, в разі незгоди з ним громадянина, може бути оскаржене в суді у термін, передбачений законодавством України.

6.8. Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду структурним підрозділам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, до компетенції яких не належить їх розгляд або керівники яких приймали рішення за викладеними у зверненні доводами.

У разі необхідності, їм може бути доручено проведення відповідно до чинного законодавства додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина.

6.9. Не підлягають розгляду та вирішенню скарги на прийняті рішення, що оскаржувались раніше, подані до органу або посадової особи вищого рівня протягом одного року з моменту їх прийняття та пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з ними.

Розгляд і вирішення питань викладених у скарзі, поданої з порушенням зазначеного терміну, можуть бути здійснені у випадку поновлення органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу, терміну, якщо буде визнано, що він порушений з поважних причин.

7. Особистий прийом громадян

7.1. Особистий прийом провадиться регулярно в установлений дні та години в зручний для громадян час. При вирішенні питання про час прийому враховується внутрішній трудовий розпорядок, а також інші місцеві умови й можливості його здійснення. Графіки особистого прийому доводяться до відома громадян шляхом розміщення цих графіків на інформаційних стендах, на офіційному сайті тощо.

7.2. За бажанням відвідувачів може провадитися попередній запис на прийом. Попередній запис громадян здійснюється у приймальній ректора або за телефоном 048 723 40 98.

7.3. В особистому прийомі громадян можуть брати участь їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законом порядку. Особам, які не перебувають у родинних або юридично значущих відносинах з особами, що з'явилися на особистий прийом, забороняється перебувати в приміщенні, де він проводиться.

7.4. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержати у цих працівників потрібну консультацію.

7.5. Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах, при потребі - за участю перекладача.

7.6. Особи, визнані судом у установленому порядку недієздатними, на прийом без їх законних представників не допускаються. Особи, що прибули в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу, якщо їх поведінка

створює небезпеку для оточуючих, на прийом не допускаються, для їх ізоляції викликаються спеціальні медичні служби.

7.7. Особистий прийом громадян проводиться за певним порядком. Прийом починається з пропозиції відвідувачеві назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання, навчання чи роботи, а також викласти суть питання, з яким він звертається. Якщо з цього питання громадянин вже звертався до посадових осіб Університету, то перед початком бесіди вивчаються наявні матеріали.

У громадянина, що звернувся, посадовою особою в коректній формі можуть бути витребувані його документи, що засвідчують особу або наявність повноважень на представництво інтересів іншої особи. Відсутність документа може бути підставою для відмови у прийомі.

7.8. Питання, з якими звертаються громадяни, за змогою, розв'язуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

7.8.1. Задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення.

7.8.2. Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення.

7.8.3. Прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питання під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

7.8.4. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції посадової особи, яка здійснює прийом, то заявникові пояснюється, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації, установи слід звернутися за його вирішенням, і за змогою надає в цьому допомогу (дає адресу, номер телефону тощо).

7.9. Керівництво зобов'язане забезпечити прийом усіх громадян у день їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку.

7.10. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення. При цьому про усне звернення посадовою особою, яка здійснює особистий прийом, складається відповідна довідка. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

7.11. Дані про особу, що звернулася на особистий прийом, короткий зміст питань, з якими вона звернулася, а також про взяття на контроль і результати розгляду звернень вносяться до журналу реєстрації звернень громадян.

8. Доступ громадян до інформації про них

- 8.1. У період збирання інформації, необхідної для здійснення перевірки за зверненнями, громадяни мають право:
- 8.1.1. Знати, які відомості про них, з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони мають використовуватися.
- 8.1.2. Доступу до інформації про них, заперечувати її правильність, повноту, об'єктивність тощо.
- 8.2. Забороняється доступ сторонніх осіб до відомостей про іншу особу, зібраних відповідно до законодавства.
- 8.3. Зберігання інформації про громадян не повинно тривати довше встановленого строку зберігання матеріалів перевірки за зверненнями.
- 8.4. Необхідна кількість даних про громадян, отримана під час перевірки звернення, має бути максимально обмеженою і може використовуватися лише з метою перевірки викладених у зверненні відомостей.

9. Відповідальність за порушення

законодавства про звернення громадян

- 9.1. Посадові особи, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну чи дисциплінарну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.
- 9.2. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп, образи, дискредитує співробітників, учасників освітнього процесу університету, окремих громадян, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, об'єднання громадян та їх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та іншим протиправним діям, тягнуть за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

10. Узагальнення, аналіз письмових і усних звернень громадян та забезпечення контролю за їх розглядом

- 10.1. Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, мають систематично, але не менше одного разу на рік, узагальнюватися й аналізуватися з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги.

- 10.2. Керівники структурних підрозділів здійснюють безпосередній контроль за додержанням установленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду звернень.

- 10.3. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність перевірки звернень, законність і обґрутованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і направлення відповідей авторам.

10.4. Начальник загального відділу щотижня контролює стан роботи зі зверненнями громадян (зокрема щодо дотримання строків розгляду звернень та своєчасне надання виконавцями відповіді авторам). Крім того, щотижня нагадує й надає виконавцям інформацію (нагадування) про закінчення терміну розгляду контрольних звернень протягом тижня, який наступає.

Начальник загального відділу

Т. В. Пилипюк

Погоджено:

Проректор з міжнародних зв'язків
та науково-педагогічної роботи комплексу

А. М. Ананьєв

Юрисконсульт

I. О. Сильченко