

**Львівська національна музична академія
імені М.В.Лисенка**

ПОЛОЖЕННЯ

**про процедуру розгляду заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти
у Львівській національній музичній академії імені М.В.Лисенка
(нова редакція)**

Схвалено

Вченою Радою ЛНМА імені М.В.Лисенка

протокол № 2 від 26.02.2020

Введено в дію

Наказом Ректора ЛНМА імені М.В.Лисенка

№ 48 від 27.02.2020

Ректор  *Г.Дилатюк*



Львів, 2020

Положення про процедуру розгляду заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти у Львівській національній музичній академії імені М.В. Лисенка

(оновлено у 2020 році для приведення у відповідність до чинного законодавства)

1. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян».

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти, є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі студентами, аспірантами, асистентами стажистами які навчаються в Академії, важливою ділянкою діяльності адміністрації Львівської національної музичної академії імені М.В.Лисенка (далі – Академія). Уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти кожна посадова особа Академії зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

2. Облік і розгляд Звернень здобувачів освіти

2.1. Усі Звернення, що надійшли поштою до Академії, мають бути зареєстровані Канцелярією у день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, факультет, форма навчання, курс, спеціалізація, місце проживання, контактний номер телефону 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.

2.2. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому та завізовані деканом факультету, де навчається заявник – підлягають реєстрації у Приймальній Ректора.

2.3. Повторні Звернення здобувачів освіти реєструються так само, як і попередні.

При цьому в реєстраційних журналах робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

2.4. Усе листування щодо Звернень здобувачів освіти ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді надсилаються на бланках Академії.

3. Вирішення Звернень здобувачів освіти

3.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в особових справах здобувачів освіти.

3.2. Посадові особи Академії при розгляді Звернень здобувачів освіти зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.

3.3. До перевірки Звернень можуть залучатися представники профспілкової та інших громадських організацій, органів студентського самоврядування.

3.4. За результатами розгляду Звернення складається мотивований висновок, який містить об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав здобувачів освіти, недоліки в діяльності Академії, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку зазначається, які заходи вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд Звернення.

3.5. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.6. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам Звернень надані вичерпні відповіді.

3.7. 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 заявника 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.

4. Особистий прийом здобувачів освіти

4.1. Особистий прийом здобувачів освіти проводиться ректором Академії, проректорами, деканами факультетів, іншими керівниками структурних підрозділів та посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

4.2. 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 авторіві письмово або усно, за його бажанням.

4.3. У прийомі здобувачів освіти, 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.

4.4. 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.

4.5. 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, при змозі, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

5. Відповідальність за порушення законодавства про звернення здобувачів освіти

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

5.2. 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.

6. Аналіз, узагальнення письмових і усних Звернень та забезпечення контролю за їх розглядом

6.1. Ректор Академії здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому студентів особисто, через проректорів, деканів факультетів, керівників структурних підрозділів.

6.2. Керівники підрозділів Академії здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і цими Рекомендаціями 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. 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.

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

Проректор з навчальної роботи

М.О.КУШНІР

Проректор з наукової роботи

В.Є.КАМІНСЬКИЙ

Декан факультету фортепіано, джаз у та популярної музики

Т.МІЛОДАН

Декан факультету оркестрових інструментів

Т.ЛАЗУРКЕВИЧ

Декан факультету музикознавства, композиції вокалу та диригування

Я.ОЛЕКСІВ

Голова студентського самоврядування

Р.ЮНИК

Провідний юрисконсульт

А.САЛО