



КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ  
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ  
«АКАДЕМІЯ МИСТЕЦТВ ІМЕНІ ПАВЛА ЧУБИНСЬКОГО»

**Н А К А З**

22 листопада 2019 р.

м. Київ

№ 184

**Про порядок розгляду заяв  
та скарг студентів**

На виконання Закону України «Про звернення громадян» **наказую:**

1. Затвердити порядок розгляду заяв та скарг студентів КЗВО КОР «Академія мистецтв імені Павла Чубинського». (Додається)
2. Структурним підрозділам, адміністративним та науково-педагогічним працівникам Академії забезпечити дотримання порядку розгляду заяв та скарг студентів КЗВО КОР «Академія мистецтв імені Павла Чубинського».
3. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Проректор з навчальної роботи

С.М.Сергєєнко

**Додаток  
до наказу КЗВО КОР  
«Академія мистецтв імені  
Павла Чубинського»  
від 22.11.19 № 184**

**Порядок розгляду заяв та скарг студентів  
КЗВО КОР «Академія мистецтв імені Павла Чубинського».**

**1. Загальні положення**

1.1. Цей порядок розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян».

1.2. Розгляд заяв та скарг студентів є важливою ділянкою роботи адміністрації КЗВО КОР «Академія мистецтв імені Павла Чубинського» (далі – Академія), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення та розширення співпраці зі студентами. Уважне і відповідальне ставлення до звернень студентів є службовим обов'язком кожної посадової особи Академії.

1.3. Інформацію, що міститься в письмових та усних зверненнях студентів, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються Академією, всієї її діяльності.

1.4. До рішень і дій, які можуть бути оскаржені, належать ті сфери управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи студентів;
- створено перешкоди для здійснення студентами їх прав і законних інтересів чи свобод;
- діяльність Академії чи її підрозділів у певних галузях є неефективною.

**2. Реєстрація скарг**

2.1. Діловодство, пов'язане зі зверненнями студентів Академії ведеться окремо від інших видів діловодства в окремому «Журналі реєстрації заяв та скарг студентів» і покладається на завідувачку канцелярією Академії.

2.2. Реєстрації підлягають у день їх надходження всі заяви та скарги студентів, що надійшли до Академії, а також скарги, які були висловлені в усній формі, зокрема, за телефоном, за винятком скарг, за якими неможливо встановити авторство (такі скарги визнаються анонімними та розгляду не підлягають).

У зверненні вказується прізвище, ім'я та по батькові студента, номер групи та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписане заявником із зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення вказується дата надходження звернення та його реєстраційний номер.

2.3. Якщо до співробітника Академії надходить потенційна скарга, викладена в усній формі, такий співробітник у триденний термін, складає службову записку на ім'я ректора. У службовій записці повинні бути викладені обставини отримання потенційної скарги та її суть.

### **3. Термін розгляду скарги**

3.1. Якщо питання, порушене у скарзі, стосується діяльності Академії, співробітник або спеціально утворена комісія, яким це доручається, здійснює його розгляд протягом 1 місяця з дня реєстрації листа, який містить скаргу.

У разі, коли у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, ректор Академії встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові.

### **4. Документування процесу розгляду скарги та архівація документів**

4.1. Процес розгляду скарги забезпечується відповідними співробітниками або комісією шляхом складання проекту відповідного документу.

4.2. Документація з розгляду заяви або скарги зберігається в Академії відповідно до терміну встановленого чинним законодавством.

4.3. Відповідальність за збереження документації, пов'язаної з розглядом скарг, несе завідувача канцелярії Академії.

### **5. Опрацювання заяв та скарг**

5.1. Після отримання заяви або скарги із відповідною резолюцією ректора Академії, відповідний співробітник або комісія ознайомлюється з матеріалами звернення, аналізує, перевіряє факти, викладені у зверненні, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у зверненні. За результатами аналізу матеріалів звернення в обов'язковому порядку робиться висновок про обґрунтованість або необґрунтованість звернення.

5.2. Розглянувши заяву або скаргу, може бути прийняте рішення:

- про задоволення скарги (повністю або частково);
- про відмову в задоволенні скарги.

5.3. Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо:

- дії осіб визнані законними і обґрунтованими;
- скарга не обґрунтована або факти, викладені в скарзі, не підтверджуються;
- дії осіб оскаржені в судовому порядку.

5.4. За результатами розгляду заяви або скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готується проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у зверненні.

5.5. Проект відповіді зі всіма наявними документами надається ректору Академії для прийняття остаточного рішення.

## **6. Дії за результатами розгляду заяв або скарг**

6.1. Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, відповідний співробітник або комісія може рекомендувати ректору Академії у встановленому порядку внести зміни до чинної системи управління навчальним закладом та/або вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи навчального закладу та її наслідків.