



УКРАЇНА  
МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом ІФНМУ

№ 338-у від 17.09.2020р.

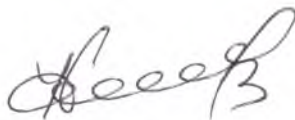
**Положення**  
**про процедуру розгляду звернень (заяв, скарг, пропозицій) здобувачів освіти Івано-**  
**Франківського національного медичного університету**

Редакція 2020-02, без змін

м. Івано-Франківськ

Автори:

Начальник юридичного відділу



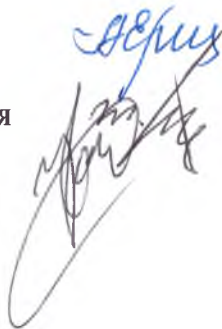
Хомут У.В.

Погоджено:

Перший проректор

Голова студентського самоврядування

Завідувач канцелярії та архіву



Г.М.Ерстенюк

М.І. Луканюк

М.І. Крайник

## 1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

- 1.1. Це Положення визначає порядок розгляду заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти, є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі здобувачами освіти, що навчаються в університеті.
- 1.2. Уважне й відповідальне ставлення до звернень осіб, що навчаються кожна посадова особа ІФНМУ зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.
- 1.3. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому здобувачів освіти слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

## 2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Положення розроблено відповідно до:

- a) Закону України «Про звернення громадян»
- b) Закону України «Про вищу освіту»
- c) Закону України «Про фахову передвищу освіту»

Також в Положенні наведено посилання на внутрішні документи ІФНМУ:

- a) Статут ІФНМУ
- b) Інструкцію з організації діловодства в ІФНМУ.

У чинному Положенні застосовно наступні терміни та скорочення:

<i>Положення</i>	Положення про процедуру розгляду заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти Івано-Франківського національного медичного університету
<i>ІФНМУ</i>	Івано-Франківський національний медичний університет
<i>Пропозиція (зауваження)</i>	звернення здобувачів освіти, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності університету, а також висловлюються думки щодо врегулювання тих чи інших відносин, пов'язаних з діяльністю університету.
<i>Заява (клопотання)</i>	звернення здобувачів освіти із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів, або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності університету, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності.
<i>Скарга</i>	звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів здобувачів освіти, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями університету чи посадовими особами.

## 4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 4.1. Загальну відповідальність за організацію процедури розгляду скарг здобувачів освіти університету покладається на канцелярію університету.
- 4.2. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, яка передбачена законодавством України.

## 5. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 5.1. Усі звернення, що надійшли до ІФНМУ, мають бути зареєстровані канцелярією в день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання 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.
- 5.2. Повторні звернення реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.
- 5.3. Усе листування щодо звернень здобувачів освіти ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення студентів надсилаються на бланках ІФНМУ.
- 5.4. Канцелярія університету направляє звернення на розгляд ректора Університету або посадових осіб, яким воно безпосередньо адресовано.

## 6. Розгляд звернень здобувачів освіти

- 6.1 Ректор університету призначає відповідального за розгляд звернення або створює комісію для забезпечення всебічного, неупередженого та об'єктивного його розгляду.
- 6.2 Посадові особи ІФНМУ при розгляді звернень здобувачів освіти зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.
- 6.3 До перевірки звернень можуть залучатися представники профспілкових організацій університету, органів студентського самоврядування тощо.
- 6.4 За результатами розгляду звернення складається мотивована відповідь, яка має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності ІФНМУ, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у відповіді повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень.
- 6.5 Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності ІФНМУ, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.
- 6.6 Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.
- 6.7 Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам звернень надані вичерпні відповіді.
- 6.8 Відповідь за результатами розгляду звернення надається ректором університету 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.
- 6.9 Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються у відповідному структурному підрозділу, компетенції якого стосувалося звернення.