

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ»

Схвалено Вченою радою
ВНЗ «Національна академія
управління»
Від 29 серпня 2019 р., протокол № 6



Голова Вченої ради

S.A. Eroxin
С.А. Єрохін

Введено в дію наказом ректора

№ 6811-02 від 30.08.2019

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПРОЦЕДУРУ РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ, СКАРГ,
ПРОПОЗИЦІЙ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ
ВНЗ «НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ»**

1. Загальні положення

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

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій (далі – Звернень), є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з учасниками освітнього процесу ВНЗ «Національна академія управління».

1.3. Звернення приймаються виключно у письмовому вигляді з особистим підписом заявника (-ів) та із зазначенням дати, а також через форму зворотного зв'язку на сайті nam.kiev.ua. У Зверненні має бути викладено суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, зазначено ПІБ, поштова адреса, електронна адреса або інші можливі засоби зв'язку, за якими заявнику може бути надано відповідь. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

1.4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

1.5. Письмове Звернення може бути передане заявником керівному складу або керівникам структурних підрозділів Академії (ректору, проректорам, начальнику навчального відділу, начальнику відділу персоналу та студентів, деканам факультетів та завідувачам кафедр).

1.6. Про результати розгляду Звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за його бажанням.

2. Реєстрація, облік та терміни розгляду Звернень

2.1. Реєстрація та облік Звернень ведеться у відповідному журналі. Усі Звернення, що надійшли до Академії, мають бути зареєстровані у день їх надходження.

2.3. Усе листування щодо Звернень ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації.

2.4. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного структурного підрозділу Академії або уповноважена посадова особа встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що додатково повідомляється особі, яка подала Звернення.

3. Вирішення Звернень учасників освітнього процесу

3.1. Відповідь за результатами розгляду Звернення надається ректором Академії або іншими посадовими особами Академії, яким було доручено його розгляд. 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.

3.2. Скарга на рішення може бути подана не пізніше одного місяця з часу ознайомлення особи, яка подала Звернення з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

3.3. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді зберігаються у навчальному відділі.

3.4. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені у них питання, вжиті необхідні заходи і автору Звернення надані вичерпні відповіді.

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