

“Порядок розгляду скарг”

1. Призначення

1.1 “Порядок розгляду скарг” (далі – Порядок) є складовою частиною системи управління і призначена для забезпечення результативного та ефективного розгляду скарг у випадку виникнення конфліктних ситуацій.

2. Сфера поширення

2.1 Порядок поширюється на всю структуру Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова (надалі - Університету).

3. Визначення термінів

3.1 Скарга – це вираження невдоволення, викладене як правило в письмовій формі, щодо дій, бездіяльності працівників Університету або здобувачів вищої освіти, що може виникнути в процесі відносин, пов'язаних з освітнім процесом.

3.2 Заявник – працівник або здобувач вищої освіти, який виражає невдоволення, що класифікується як скарга, відповідно до визначення, наданого у п. 3.1.

3.3 Комісія формується згідно наказу ректора.

4. Опис процесу

4.1 Процес розгляду скарг

4.1.1 Процес розгляду скарг містить наступні етапи:

- реєстрація скарги;
- опрацювання скарги;
- коригувальні та/або запобіжні дії (у разі необхідності);
- повідомлення заявника про результати опрацювання скарги;
- документування процесу розгляду скарги та архівація документів.

4.2 Реєстрація скарг

4.2.1 Реєстрація скарг здійснюється в окремому «Журналі реєстрації скарг» (Додаток 1) Своєчасне заповнення «Журналу реєстрації скарг» є відповідальністю секретаря комісії з розгляду скарг.

4.2.2 Реєстрації підлягають усі скарги, що надійшли до Університету.

4.2.3 Звернення, що надходять до Університету, можуть класифікуватися ректором Університету як скарги шляхом написання відповідної резолюції на вхідному листі.

4.3 Термін розгляду скарги

4.3.3 Якщо питання, порушене у скарзі, стосується діяльності Університету, Комісія здійснює його розгляд протягом одного місяця з дня реєстрації листа, який містить скаргу. Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, Голова комісії, встановлює необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові.

4.4 Документування процесу розгляду скарги та архівація документів

4.4.1 Процес розгляду скарги документується Комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання Комісії. Належне ведення протоколу є відповідальністю секретаря Комісії.

4.4.2 Документація по розгляду скарги зберігається в Університеті відповідно до встановленого терміну.

4.4.3 Відповідальність збереження документації Комісії (протоколи засідань, матеріали пов'язані із розглядом скарг) несе секретар Комісії.

4.5 Опрацювання скарг

4.5.1 Після отримання скарги із відповідною резолюцією ректора Університету, голова комісії з розгляду скарг надає секретарю комісії доручення щодо скликання засідання комісії.

Голова Комісії має право підписувати листи, пов'язані зі скаргою.

4.5.2 Комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів скарги комісія в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги, який відображається у відповідному протоколі засідання комісії.

4.5.3 Комісія, розглянувши скаргу, може прийняти рішення:

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

4.5.4 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.

4.5.5 Рішення приймаються простою більшістю голосів присутніх членів Комісії.

4.5.6 Прийняті на засіданнях Комісії рішення та висновки оформлюються протоколом, який веде секретар Комісії.

4.5.7 Комісія за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує:

- протокол засідання Комісії, оформлений відповідно до норм чинного законодавства;
- проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі.

4.5.8 Проект відповіді зі всіма наявними документами надаються ректору Університету для прийняття остаточного рішення.

4.6 Дії за результатами розгляду скарг

Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, комісія може рекомендувати керівництву Університету у встановленому порядку вжити заходів, необхідних для усунення конфлікту та його наслідків.

4.7 Повідомлення заявника про результати обробки скарг

4.7.1 Протягом трьох робочих днів із дати прийняття рішення по скарзі заявнику надсилається письмова відповідь.

Складання листа-відповіді заявнику є відповідальністю секретаря Комісії.

Додаток І

Журнал реєстрації скарг

№ з/п	Номер вхідного листа НААУ	Скаржник (назва юр. Особи або П.І.Б. фізичної особи)	Предмет скарги (коротко)	Протокол (дата, номер)	Дата прий няття рішен ня	Рішення (задовол ено, відмовле но у задоволе нні)	Відправ лення рішенн я за скарго ю	