

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ № 58-ОД
від 28.05.2025
(зі змінами і доповненнями)

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ
У ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ
«ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ІНЖЕНЕРІЇ ТА ДИЗАЙНУ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ТЕХНОЛОГІЙ
ТА ДИЗАЙНУ»**

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розгляд звернень здобувачів освіти у Відокремленому структурному підрозділі «Чернігівський фаховий коледж інженерії та дизайну Київського національного університету технологій та дизайну» (далі - Положення) розроблене відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про фахову передвищу освіту», Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Чернігівський фаховий коледж інженерії та дизайну Київського національного університету технологій та дизайну» та згідно з іншими нормативними документами.

1.2. Розгляд звернень, заяв, пропозицій, скарг, здобувачів освіти є важливою ділянкою діяльності адміністрації Відокремленого структурного підрозділу «Чернігівський фаховий коледж інженерії та дизайну Київського національного університету технологій та дизайну» (далі - Коледж), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти, працівників Коледжу та інших громадян кожна посадова особа коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.3. Здобувачі освіти мають право звернутися до представників адміністрації Коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, особистих прав і законних інтересів.

1.4. У роботі зі зверненнями студентів, а також під час особистого прийому слід дотримуватися встановлених норм ділового спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

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

- порушено права і законні інтереси чи свободи здобувачів освіти;
- створено перешкоди для здійснення здобувачем освіти його прав і законних інтересів чи свобод;

- діяльність Коледжу чи його структурних підрозділів у певних галузях є неефективною.

II. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ

2.1. Усі звернення, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані у день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по-батькові здобувача освіти, який звертається, спеціальність (освітньо-професійна програма), група в якій навчається, контактний телефон 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, реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли звернення зберігаються разом з іншими матеріалами протягом усього періоду розгляду звернення.

2.2. Облік особистого прийому студентів членами адміністрації Коледжу ведеться у відповідному журналі (Додаток). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації. Журнал реєстрації звернень знаходиться у офісного працівника Коледжу. Звернення, які надходять на ім'я директора Коледжу, реєструються в установленому порядку, як звернення громадян.

2.3. Повторні звернення студентів реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

2.4. Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення прийняте за попереднім зверненням;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув установлений законодавством термін розгляду;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього згорнення.

2.5. Усе листування щодо звернень здобувачів освіти ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Письмові відповіді на звернення здобувачів освіти надсилаються на фірмовому бланку Коледжу в разі звернення на ім'я директора Коледжу.

III. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ

3.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення згорнення разом із матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в папці «Вихідна кореспонденція» у офісного працівника коледжу.

3.2. Адміністрація Коледжу при розгляді звернень, студентів зобов'язана уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом, направляти Працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором звернення питань, з'ясування і усунення

причин та умов, які спонукають до звернення.

3.3. До перевірки звернень можуть також залучатися представники профспілкової організації Коледжу та студентського самоврядування.

3.4. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав здобувачів освіти, недоліки в діяльності закладу, зловживання працівників Коледжу службовим становищем, то у висновку має бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

3.5. Автор звернення має право ознайомитися 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. Звернення здобувачів освіти, що надійшли в письмовому вигляді, засобами електронного зв'язку (електронне звернення, скринька довіри), розглядаються Коледжем згідно Закону України «Про звернення громадян».

3.8. Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором Коледжу або іншими керівниками структурних підрозділів, до яких було звернення, або яким було доручено розгляд відповідного звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні здобувачів освіти, 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.

3.9. Звернення здобувачів освіти, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на адміністративній та педагогічній радах.

IV. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

4.1. Особистий прийом здобувачів освіти проводиться директором Коледжу, заступником директора з навчальної роботи, заступником директора з виховної роботи та іншими керівниками структурних підрозділів, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

4.2. Усі звернення здобувачів освіти на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене і усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове зведення. Про результати розгляду звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за бажанням здобувача освіти.

4.3. У прийомі здобувачів освіти, за їх згодою, може брати участь незалежний юридичний консультант.

4.4. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів коледжу або отримувати в них необхідну консультацію.

4.5. Особи в стань алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.

4.6. Питання, з якими звертаються здобувачі освіти, за можливості, вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти відповідне рішення. Зокрема:

- задовольнити прохання і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити причини неможливості розв'язання питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду звернення.

4.7. Якщо розв'язання питанні, з яким звернувся здобувач освіти, не входить до компетенції Коледжу, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і, за змогою, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

4.8. Прийняті на прийомі здобувачі освіти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, результати їх розгляду фіксуються в журналі реєстрації Звернень здобувачів освіти (реєстраційному журналі пропозицій, заяв, скарг громадян).

V. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

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

5.2. За подання звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують Коледж та його посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

VI. АНАЛІЗ, УЗАГАЛЬНЕННЯ ПИСЬМОВИХ І УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ

6.1. Директор Коледжу здійснює контроль за роботою з питань звернень та Прийому студентів особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

6.2. Керівники структурних підрозділів Коледжу здійснюють безпосередній контроль за дотриманням чинного законодавства і даного Положення.

6.3. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду звернень, законність і обґрунтованість прийнятих рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

6.4. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль, зокрема:

- з питань безпеки життєдіяльності учасників освітнього процесу;
- недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;
- порушення працівниками Коледжу законодавства;
- порушення Правил внутрішнього розпорядку Коледжу та норм поведінки здобувачів освіти.

6.5. 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 продовженні терміну виконання в межах, передбачених законодавством. Про продовження строків реалізації звернень, своєчасно інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори звернень.

6.6. Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор Колежу або інші керівники структурних підрозділів, 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.

6.7. Стан роботи з питань звернень та прийому здобувачів освіти, а також окремі заяви і скарги, можуть розглядатися на засіданнях адміністративної, а за потреби, педагогічної ради, із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.

6.8. Інші питання та процедури, які можуть виникати при зверненні здобувачів освіти та які не відображені в даному Положенні, розглядаються згідно з Законом України «Про звернення громадян» та іншими нормативними документами.

Розглянуто на засіданні
Студентської ради коледжу
Протокол № 8
від 27.05.2025

Схвалено Педагогічною радою
від 28.05.2025
Протокол № 6

Додаток
до Положення про розгляд звернень
здобувачів освіти у Відокремленому
структурному підрозділі
«Чернігівський фаховий коледж
інженерії та дизайну Київського
національного університету
технологій та дизайну»

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень здобувачів освіти

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по- батькові	Академічна група	Порушені питання (вид звернення, стислий зміст)	Інформація щодо попередніх звернень