

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«ЛЮБЕШІВСЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ЛУЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ВСП «Любешівський  
ТФК ЛНТУ»

Анатолій ХОМИЧ

ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕТЬ ТА СКАРГ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ  
У ВІДОКРЕМЛЕНому СТРУКТУРному ПІДРОЗДІЛІ  
«ЛЮБЕШІВСЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ЛУЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»  
(Введено в дію наказом № 156 від 02 травня 2022р.)

Розглянуто і схвалено  
на засіданні педагогічної ради  
Протокол № 6  
від «28» квітня 2022 р.

ПОГОДЖЕНО  
Голова студентсько-  
учнівської ради ВСП  
«Любешівський ТФК ЛНТУ»  
Корець Вадим КОРЕЦЬ  
«28» квітня 2022 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розгляд звернень та скарг здобувачів освіти у Відокремленому структурному підрозділі «Любешівський технічний фаховий коледж Луцького національного технічного університету» (далі-Положення) розроблене згідно із Законами України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про фахову передвищу освіту», Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Любешівський технічний фаховий коледж Луцького національного технічного університету» (далі - Коледж) та згідно з чинним законодавством.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти є важливою ділянкою діяльності адміністрації коледжу, засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадскістю. 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. У роботі зі зверненнями здобувачів освіти, а також під час особистого прийому слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та осіб, яких стосуються звернення.

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

- порушені права і законні інтереси чи свободи здобувачів освіти (групи учнів, студентів);
- створено перешкоди для здійснення здобувачем освіти його прав і законних інтересів чи свобод;
- діяльність Коледжу чи його структурних підрозділів у певних галузях є не ефективною.

## 2. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕТЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

2.1. Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання здобувача освіти, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиленні електронного звернення не вимагається.

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

Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до

повноважень адміністрації Коледжу, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрутованого рішення, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги заявників для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

2.2. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляд не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення на адресу коледжу від одного і того ж заявитика з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор коледжу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.3. Усі звернення, що надійшли до коледжу, мають бути зареєстровані секретарем керівника (директора) у день їх надходження (Додаток 1). Звернення повинно бути складене у відповідності до вимог п. 2.1. даного Положення. 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.

2.4. Облік особистого прийому здобувачів освіти ведеться у відповідному журналі (Додаток 2). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації секретарем керівника (директора) (Додаток 1).

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

2.6. Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням здобувачів освіти, що надійшло до Коледжу;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув встановлений законодавством чи п. 3.1. даного Положення термін розгляду;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього звернення.

2.7. Усе листування щодо звернень здобувачів освіти ведеться з номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення здобувачів освіти надсилаються на фіrmовому бланку Коледжу.

### 3. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

3.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор коледжу або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну.

3.2. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в секретаря керівника (директора) в папці «Вхідна кореспонденція».

3.3. Адміністрація коледжу при розгляді звернень здобувачів освіти 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 скаржитись.

3.4. До перевірки звернень можуть залучатися представники трудового колективу та студентсько-учнівського самоврядування.

3.5. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав студентів, учнів, недоліки в діяльності Коледжу, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

3.6. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності Коледжу, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

3.7. Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.8. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам звернень надані вичерпні відповіді.

3.9. Звернення здобувачів освіти, що надійшли в письмовому вигляді, засобів електронного зв'язку (електронне звернення, скринька довіри), розглядаються Коледжем згідно Закону України «Про звернення громадян».

3.10. Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором Коледжу або іншими керівниками структурних підрозділів, 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. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду звернення. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

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

#### 4.ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

4.1. Особистий прийом здобувачів освіти проводиться директором коледжу, заступником директора з навчальної роботи, заступником директора з навчально-виховної роботи, заступником директора з навчально-виробничої 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 (Додаток 2). Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. 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 юрисконсульт коледжу. Перебувати в приміщенні, де проводиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

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 потрібну консультацію.

4.5. Питання, з якими звертаються здобувачі освіти, по можливості вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими нормативно-правовими актами та може прийняти одне з рішень:

- задовольнити прохання і повідомити заявника 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.

4.6. Якщо розв'язання питання, 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 по змозі, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

4.7. Прийняті на прийомі здобувачі освіти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян.

## 5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

- 5.1. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть відповідальність згідно чинного законодавства 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.

## 6. 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 здобувачів освіти 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 обґрутованість прийнятих рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.
- 6.4. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль.

Крім зазначених звернень контролюється також виконання заходів, прийнятих за зверненнями з таких питань:

- з питань безпеки життєдіяльності;
- про недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;
- про порушення працівниками Коледжу законодавства;
- про порушення норм поведінки здобувачів освіти.

- 6.5. Якщо взяте на контроль звернення не може бути вирішено у визначений строк,

то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження 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 коледжу 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, при розгляді яких були допущені формалізм, байдужість і тяганина, розглядаються на засіданнях адміністративної, а за потреби педагогічної ради, із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.

**Додаток 1**

**ЖУРНАЛ  
реєстрації звернень громадян**

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	П. І. Б., місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання	Результат виконання		Номер справи за номенклатурою
					стислий зміст, вид звернення, форма та ознака надходження	дата, індекс, зміст документа	
1	2	3	4	5	6	6а	7

**Додаток 2****ЖУРНАЛ  
обліку особистого прийому  
громадян**

№ з/п	Дата прийому	Хто прийняв	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи заявника, відмітка про нез'явлення	Категорія, соціальний стан заявника	Порушені питання		Інформація про попередні звернення
					вид звернення, стислий зміст	дата надходження, реєстраційний індекс	
1	2	3	4	5	6	6а	7