МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ № 21 М. МИКОЛАЄВА

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Вищого професійного
училища № 21 м. Миколаєва
_____ Сергій АРХИПОВ
«30» серпня 2024 р.

ПОЛОЖЕННЯ
про розгляд звернень та скарг здобувачів освіти у Вищому професійному училищі № 21 м. Миколаєва

СХВАЛЕНО
Педагогічною радою Вищого професійного
училища № 21 м. Миколаєва
Протокол № 1 від «30» серпня 2024 року

м. Миколаїв, 2024

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дане положення розроблене відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту та згідно з чинним законодавством.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти є важливою складовою діяльності адміністрації Вищого професійного училища № 21 м. Миколаєва (далі – ВПУ №21), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв’язків з громадськістю. Кожна посадова особа ВПУ №21 зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти, працівників ВПУ №21 та інших громадян.

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 відвідувачів.

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

- порушено права і законні інтереси чи свободи здобувачів освіти (групи здобувачів);
- створено перешкоди для здійснення здобувачем освіти його прав і законних інтересів чи свобод;
- діяльність ВПУ №21 чи його структурних підрозділів у певних галузях є неефективною.

2. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

2.1. Усі звернення, що надійшли до ВПУ №21, мають бути зареєстровані у 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.

2.2. Облік особистого прийому здобувачів освіти ведеться у відповідних журналах (додаток 1 та додаток 2). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації.

2.3. 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.

2.4. Повторними вважаються звернення, в яких:

– оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням здобувачів освіти, що надійшло до ВПУ №21;

– повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження не минув установлений законодавством термін розгляду;

– звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього звернення.

2.5. Усе листування щодо звернень здобувачів освіти ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення здобувачів освіти надсилаються на фірмовому бланку ВПУ №21.

3. ВИКОНАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

3.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються у папці «Вхідна кореспонденція».

3.2. Адміністрація ВПУ №21 при розгляді звернень здобувачів освіти зобов'язана уважно аналізувати 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.

3.3. До перевірки звернень можуть залучатися представники профспілкової організації та самоврядування здобувачів освіти.

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 ВПУ №21, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків чи порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

3.5. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності ВПУ №21, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

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, що надійшли в письмовому вигляді, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), розглядаються ВПУ №21 згідно Закону України «Про звернення громадян».

3.8. Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором ВПУ №21 або старшими майстрами відділень, 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 повідомлено автору під час особистої бесіди.

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

4. ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ І СКАРГ

4.1. 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 ВПУ №21 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.

4.2. На обгрунтовану письмову вимогу здобувача освіти термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну.

4.3. Звернення здобувачів освіти, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

5. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

5.1. Особистий прийом здобувачів освіти проводиться директором ВПУ №21, заступником директора з навчально-виробничої роботи, заступником директора з навчально-виховної роботи, заступником директора з навчально-методичної роботи та старшими майстрами відділень, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

5.2. Усі звернення здобувачів освіти на особистому прийомі реєструються. 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.

5.3. Перебувати в приміщенні, де проводиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

5.4. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду

працівників відповідних підрозділів ВПУ №21 або отримувати в них потрібну консультацію.

5.5. Особи в стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння на прийом не допускаються.

5.6. Питання, з якими звертаються здобувачів освіти, по 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.

5.7. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся здобувач освіти, не входить до компетенції ВПУ №21, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і за можливості, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

5.8. 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.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

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

6.2. За подання звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують ВПУ №21 та його посадових осіб, містять заклики до розпалювання

національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

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

7.1. Директор ВПУ №21 здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому здобувачів освіти особисто, через своїх заступників, старших майстрів відділень.

7.2. Старші майстри відділень ВПУ №21 здійснюють безпосередній контроль за дотриманням чинного законодавством і даного Положення.

7.3. 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.

7.4. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль.

Крім звернень, зазначених у пункті 3.5, контролюється також виконання заходів, прийнятих за зверненнями з таких питань:

- з питань безпеки життєдіяльності;
- про недоліки в роботі структурних підрозділів ВПУ №21;
- про порушення працівниками ВПУ №21 законодавства;
- про порушення норм поведінки здобувачів освіти.

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

7.6. Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор ВПУ №21 або старші майстри відділень, які відповідають за їх своєчасний і об’єктивний

розгляд. Попередні відповіді на звернення, взяті на контроль, не є підставою для зняття їх з контролю у разі повторного розгляду.

7.7. 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 старших майстрів відділень.

ПОГОДЖЕНО

Заступник директора з НВР Людмила ЯРОСТЮК

Заступник директора з НВихР Тетяна АЛФЕР'ЄВА

Заступник директора з НМР Ірина РЯЩЕНКО

Голова самоврядування здобувачів освіти Аліна ГРИГОРЕНКО

Додаток 1
До Положення про розгляд звернень та скарг здобувачів освіти у Вищому професійному училищі № 21 м. Миколаєва

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень здобувачів освіти

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	ПІП, 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	прийняті рішення, відмітка про зняття з контролю	
1	2	3	4	5	6	6а	7

Додаток 2
До Положення про розгляд звернень та скарг здобувачів освіти у Вищому професійному училищі № 21 м. Миколаєва

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому
здобувачів освіти

№ 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