

ЗАТВЕРДЖЕНО
Засідання педагогічної ради
Житомирського кооперативного фахового
коледжу бізнесу і права
Протокол № 019 від 23. грудня 2022 р.

Наказ № 35-09 від 26. 12. 2022



Положення про розгляд звернень та скарг учасників освітнього процесу у Житомирському кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права

1. Загальні положення

1.1. Положення про розгляд звернень та скарг учасників освітнього процесу у Житомирському кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права (далі - положення) розроблене згідно із Законом України «Про звернення громадян», Закону України «Про фахову передвищу освіту», на підставі Статуту Житомирського кооперативного фахового коледжу бізнесу і права та згідно з чинним законодавством.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій учасників освітнього процесу (далі - Звернення), є важливою ділянкою діяльності адміністрації Житомирського кооперативного фахового коледжу бізнесу і права (далі – Коледж), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень учасників освітнього процесу та інших громадян кожна посадова особа коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.3. У роботі зі зверненнями учасників освітнього процесу, 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:

1.4.1. порушено права і законні інтереси чи свободи учасників освітнього процесу;

1.4.2. створено перешкоди для здійснення учасників освітнього процесу їх прав і законних інтересів чи свобод;

1.4.3. діяльність коледжу чи його структурних підрозділів у певних галузях є неефективною.

2. Облік і розгляд звернень учасників освітнього процесу

2.1. Усі Звернення, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані секретарем директора у день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), 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 учасників освітнього процесу ведеться у відповідних журналах (Додаток 1 та Додаток 2). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації секретарем директора.

2.3. Повторні звернення учасників освітнього процесу 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:

2.4.1. оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням учасників освітнього процесу, що надійшло до Коледжу;

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

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

2.5. Усе листування щодо звернень учасників освітнього процесу ведеться номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення студентів надсилаються на фірмовому бланку коледжу.

3. Вирішення звернень учасників освітнього процесу

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

3.2. Адміністрація коледжу при розгляді звернень учасників освітнього процесу 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.

3.3. До перевірки звернень можуть залучатися представники профспілкової організації 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 учасників освітнього процесу, 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.

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

3.6. Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

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

3.8. Звернення учасників освітнього процесу, що надійшли в письмовому вигляді, засобів електронного зв'язку (електронне звернення, скринька довіри), розглядаються коледжем згідно Закону України «Про звернення громадян».

3.9. 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 учасників освітнього процесу, 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.

3.10. Звернення учасників освітнього процесу, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на адміністративній та педагогічній радах.

4. Особистий прийом учасників освітнього процесу

4.1. Особистий прийом учасників освітнього процесу проводиться директором Коледжу, заступниками директора, та іншими керівниками структурних підрозділів, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

4.2. Усі звернення учасників освітнього процесу 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 студента.

4.3. 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. Особи в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.

4.6. Питання, з якими звертаються учасники освітнього процесу, 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:

4.6.1. задовольнити прохання і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

4.6.2. в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

4.6.3. 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 питання, з яким звернувся учасник освітнього процесу, 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 учасники освітнього процесу, 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 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.

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 учасників освітнього процесу особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

6.2. Керівники структурних підрозділів коледжу здійснюють безпосередній контроль за дотриманням чинного законодавством і даним Положенням.

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. Крім звернень, зазначених у пунктах 3.5 та 3.8, контролюється також виконання заходів, прийнятих за зверненнями з таких питань:

6.4.1. з питань безпеки життєдіяльності;

6.4.2. про недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;

6.4.3. про порушення працівниками Коледжу законодавства;

6.4.4. про порушення норм поведінки учасників освітнього процесу.

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 продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством (пункти 3.6, 3.9). Про продовження строків реалізації звернень, передбачених пунктами 3.5, 3.8, 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.

6.8. Стан роботи з питань звернень та прийому учасників освітнього процесу, 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.

7. Прикінцеві положення

7.1. Це Положення затверджується Педагогічною радою коледжу та вводиться в дію наказом директора.

7.2. Зміни та доповнення до Положення вносяться за рішенням Педагогічної ради коледжу та вводяться в дію наказом директора.

Додаток 1

до Положення про розгляд звернень та скарг
учасників освітнього процесу у Житомирському
кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права

Журнал особистого прийому громадян директором коледжу

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), громадян	Зміст звернення на прийом до директора	Кому доручено виконання, терміни виконання	Відмітка про вирішення питання
1	2	3	4	5	6

Додаток 2

до Положення про розгляд звернень та скарг
учасників освітнього процесу у Житомирському
кооперативному фаховому коледжі бізнесу і права

Журнал Документи про стан роботи з розгляду пропозицій, заяв, скарг громадян

№ з/п	Дата прийому	Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), адреса заявника	Зміст скарги (заяви)	Кому доручено розгляд скарги (заяви). Зміст доручення. Строк виконання	Відмітка про вирішення скарги (заяви) і дачі відповіді заявникові
-------	--------------	---	----------------------	--	---