

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
(МНАУ)



Розглянуто та ухвалено
на засіданні вченої ради
Миколаївського національного
аграрного університету
від «21» вересня 2023р.
протокол № 2

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор Миколаївського
національного аграрного
університету



В'ячеслав ШЕБАНІН

ПОЛОЖЕННЯ

про розгляд студентських звернень та скарг
у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-
економічний фаховий коледж Миколаївського національного
аграрного університету»

Ідентифікаційний код
СО 5.444.40-00.2023

Миколаїв



ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»

00 3 444 40-00 2023

Передмова

Розроблено:	Відокремлений структурний підрозділ «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»
Виконав:	директор ВСП «Технологічно-економічний фаховий коледж МНАУ» Рибачук В.П. заступник директора з навчальної роботи Мандрик Л.П. завідувач навчально-методичного кабінету Колояніди Н.О. голова циклової комісії, викладач вищої категорії Киричук О.М.
Затверджено:	Наказом ректора від <u>06.10.2023</u> , № <u>224-0</u>
Введено в дію:	Вперше
Розглянуто та ухвалено вченою радою:	Від « <u>16</u> » <u>березня</u> 202 <u>3</u> р., протокол № <u>2</u>



1. Загальні положення

1.1. Дане положення розроблене відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету» та згідно з чинним законодавством.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти є важливою ділянкою діяльності адміністрації Відокремленого структурного підрозділу «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету» (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. 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 Коледжу чи його структурних підрозділів у певних галузях є неефективною.



2. 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, 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 Коледжу;
- 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 Коледжу.

	<p>ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»</p>	<p>СО 5.444.40-00.2023</p>
---	--	----------------------------

3. Вирішення звернень здобувачів освіти

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

3.2. 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.

3.3. 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 здобувачів освіти, 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.

3.9. 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 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 студентів

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

4.6. 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.

4.7. 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 згоді, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

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




ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»

СО 5.444.40-00.2023

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.

	<p>ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»</p>	<p>СО 5.444.40-00.2023</p>
---	--	----------------------------

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 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:

- 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 взятє 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 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.



ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»

СО 5.444.40-00.2023

Додаток 1
До Положення про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	ПП, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання, стислий зміст, вид звернення, форма та ознака надходження	Результат виконання		Номер справи за номенклатурою
					дата, індекс, зміст документа	прийняті рішення, відмітка про зняття з контролю	
1	2	3	4	5	6	ба	7



ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»

СО 5.444.40-00.2023

Додаток 2

До Положення про розгляд студентських звернень та скарг у Відокремленому структурному підрозділі «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського національного аграрного університету»

**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



Лист-узгодження

Посада	Ім'я та прізвище	Дата	Підпис
Перший проректор	Дмитро БАБЕНКО	20.09.2023р.	
Проректор з адміністративно-господарської та правової роботи	Віталій СОКОЛІК	20.09.2023р.	
Директор ВСП «Технологічно-економічний фаховий коледж Миколаївського НАУ»	Володимир РИБАЧУК	20.09.2023р.	



ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та
скарг у Відокремленому структурному підрозділі
«Технологіко-економічний фаховий коледж
Миколаївського національного аграрного університету»

СО 5.444.40-00.2023

Лист-ознайомлення

Посада	Ім'я та прізвище	Дата	Підпис



ПОЛОЖЕННЯ про розгляд студентських звернень та
скарг у Відокремленому структурному підрозділі
«Технологічно-економічний фаховий коледж
Миколаївського національного аграрного університету»

СО 5.444.40-00.2023

Лист реєстрації змін

Номер змін	Дата й номер повідомлення про зміну	Лист документа	Розділ, підрозділ або пункт документа	Дата	Прізвище й ініціали особи, що реєструє зміну	Підпис
1						
2						
3						
4						
5						