

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖРЕГІОНАЛЬНИЙ ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНОЇ ПЕРЕПІДГОТОВКИ
ЗВІЛЬНЕНИХ У ЗАПАС ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ М. КРИВОГО РОГУ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ТА СКАРГ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ
Міжрегіонального центру професійної перепідготовки звільнених у запас
військовослужбовців м. Кривого Рогу Дніпропетровської області

Розглянуто, схвалено та затверджено
Педагогічною радою Міжрегіонального центру
професійної перепідготовки звільнених у запас
військовослужбовців
Протокол № 1 від 29 серпня 2023р.

Голова педагогічної ради, директор



Володимир БАЛАКІН

«29» серпня 2023р.

Введено в дію з 01.09.2023р.
наказом директора МЦППВ
від 01.09.2023р. №87

м. Кривий Ріг

2023

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розгляд звернень та скарг здобувачів фахової передвищої освіти Міжрегіонального центру професійної перепідготовки звільнених у запас військовослужбовців м. Кривого Рогу Дніпропетровської області (далі – Положення) розроблене згідно із Законами України «Про звернення громадян», «Про фахову передвищу освіту», на підставі Статуту МЦППВ та згідно із чинним законодавством.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів фахової передвищої освіти є важливою сферою діяльності адміністрації Міжрегіонального центру професійної перепідготовки звільнених у запас військовослужбовців м. Кривого Рогу Дніпропетровської області (далі – МЦППВ), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків із громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти, працівників МЦППВ та інших громадян кожна посадова особа навчального закладу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.3. У роботі зі зверненнями здобувачів фахової передвищої освіти, а також під час особистого прийому слід дотримуватися високої культури 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 (групи здобувачів освіти);
- створено перешкоди для здійснення здобувачем фахової передвищої освіти його прав і законних інтересів чи свобод;
- діяльність МЦППВ чи його структурних підрозділів у певних галузях є неефективною.

2. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

2.1. Усі звернення, що надійшли до МЦППВ, мають бути зареєстровані секретарем директора 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 секретарем директора.

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 МЦППВ;
- 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 МЦППВ.

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 секретаря директора в папці «Вхідна кореспонденція».

3.2. Адміністрація МЦППВ, розглядаючи звернення здобувачів освіти, зобов'язана уважно вивчати 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, що спонукали до скарги.

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 МЦППВ, 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 МЦППВ, 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 порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам звернень надані вичерпні відповіді.

3.8. Звернення здобувачів освіти, що надійшли в письмовому вигляді, за допомогою засобів електронного зв'язку (електронне звернення на поштову скриньку), розглядаються МЦППВ згідно із Законом України «Про звернення громадян» 393/96-ВР зі змінами, внесеними згідно із Законом № 3302-ІХ від 09.08.2023.

3.9. Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором МЦППВ 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.

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

4. ОСОБИСТІЙ ПРИЙОМ ЗДОБУВАЧІВ

4.1. Особистий прийом здобувачів освіти проводиться директором МЦППВ, заступниками директора з навчально-виробничої, навчально-методичної та навчально-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 студентів, за їх згодою, може брати участь юристконсульт МЦППВ. 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 МЦППВ 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 здобувачі 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 відвідувачу про порядок і термін 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 МЦППВ, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і в межах можливостей надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

4.8. Прізвище, ім'я, прийнятих здобувачів освіти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, 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 МЦППВ 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 МЦППВ здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому здобувачів освіти особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

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

Окрім 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 МЦППВ;
- про порушення працівниками МЦППВ законодавства;
- про порушення 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 продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством (пункти 3.6, 3.9). Про продовження строків реалізації звернень, передбачених пунктами 3.5, 3.8, своєчасно інформують відповідні органи чи посадові особи, а також автори звернень.

6.6. Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор МЦППВ 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 МЦППВ, із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.

