

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«ГУСЯТИНСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ІВАНА ПУЛЮЯ»**



**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Директор

Костянтин

ЗЕЛЕНСЬКИЙ

«31»

12

2024 р.

**ПОЛОЖЕННЯ  
про розгляд студентських звернень у  
Відокремленому структурному підрозділі  
«Гусятинський фаховий коледжу  
Тернопільського національного технічного університету  
імені Івана Пулюя»**

**СХВАЛЕНО**

Педагогічна рада ВСП «Гусятинський фаховий коледж ТНТУ»

Протокол № 3 від «26» грудня 2024 р.

**ПОГОДЖЕНО**

Студентська рада ВСП «Гусятинський фаховий коледж ТНТУ»

Протокол № 24 від «25» грудня 2024 р.

Гусятин, 2024 р.

## І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дане положення розроблене згідно із Законом України «Про звернення громадян», Закону України «Про фахову передвищу освіту», на підставі вимог внутрішніх нормативно-правових актів, Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Гусятинський фаховий коледж Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя» та згідно з чинним законодавством.

1.2. Здобувачі освіти (далі – студенти), які навчаються у Коледжі, мають право звернутися до посадових осіб Коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, заявами (клопотаннями), скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності Коледжу, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття освіти і законних інтересів у сфері освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

1.3. Розгляд заяв, скарг, пропозицій студентів (далі - Звернення), є важливою ділянкою діяльності адміністрації Відокремленого структурного підрозділу «Гусятинський фаховий коледж Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя» (далі - Коледж), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю.

1.4. У роботі зі Зверненнями студентів, 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 студентів);
- 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. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ

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

2.1.1. **Пропозиція (зауваження)** - Звернення студентів, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Коледжу, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя студентів, вдосконалення різноманітних аспектів освітньої, наукової, соціально-культурної та інших сфер діяльності Коледжу.

2.1.2. **Заява (клопотання)** - Звернення студентів із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Коледжу, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове

звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

2.1.3. **Скарга** - Звернення студентів з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів студентів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Коледжу.

2.2. Звернення адресуються посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

2.3. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.4. Усне Звернення викладається студентом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) посадовою особою.

2.5. Письмове Звернення надсилається поштою або передається студентом особисто. Письмове Звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

2.6. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання студента, 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.

2.7. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім окремих випадків, визначених Законом України "Про звернення громадян".

### 3. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ

3.1. Усі Звернення, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані у день їх надходження. 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.

3.2. Облік особистого прийому студентів ведеться у відповідних журналах.

3.3. Повторні Звернення студентів реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного Звернення долучається все попереднє листування.

3.4. Повторними вважаються Звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім Зверненням, 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.

3.5. Усе листування щодо Звернень ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на Звернення надсилаються на фірмовому бланку Коледжу.

3.6. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді Звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність особи, що навчається в Коледжі, незнання мови Звернення.

3.7. 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 або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється студенту, який подав Звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу студента термін розгляду може бути скорочено.

Звернення студентів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3.8. Якщо питання, порушене у Зверненні, не входить до повноважень Коледжу, воно пересилається за належністю відповідному органу, установі, організації, про що повідомляється заявнику, який подав Звернення.

3.9. У випадку, коли Звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно повертається заявнику з відповідним роз'ясненням.

3.10. Письмове Звернення без зазначення адреси для листування, не підписане автором, а також таке, щодо якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.11. Забороняється направляти Звернення для розгляду тим посадовим особам Коледжу, дії чи рішення яких оскаржуються.

3.12. Не розглядаються повторні звернення одним і тим самим структурним підрозділом чи посадовою особою Коледжу від одного і того ж студента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті Звернення, терміни розгляду яких є порушені. Рішення про припинення розгляду такого Звернення приймає директор Коледжу, про що повідомляється студенту, який подав звернення.

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

#### **4. ВИРІШЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ**

4.1. Звернення студентів розглядаються адміністрацією Коледжу відповідно до розподілу повноважень між директором та його заступниками.

4.2. Адміністрація Коледжу при розгляді Звернень студентів 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.

4.3. До перевірки Звернень можуть залучатися представники профспілкової організації та студентського самоврядування.

4.4. За результатами розгляду Звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав студентів, 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.

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

4.6. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

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

4.8. 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 студентів, 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.

4.9. Звернення, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на Адміністративній та Педагогічній радах.

## 5. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ СТУДЕНТІВ

5.1. Особистий прийом студентів 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.

5.2. Особистий прийом директором Коледжу здійснюється у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

У разі відсутності директора Коледжу, особистий прийом здійснюють уповноважені ним посадові особи.

5.3. Під час особистого прийому студент, що звертається, повинен пред'явити документ, що посвідчує особу.

5.4. В особистому прийомі студентів можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках і мають документи, що підтверджують їхні особи та повноваження.

5.5. Якщо вирішити порушені в усному Зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду студенту повідомляється письмово або усно, за бажанням студента.

5.6. У прийомі студентів, за їх згодою, може брати участь юрисконсульт коледжу. Перебувати в приміщенні, де проводиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

5.7. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених студентом питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів Коледжу або отримувати в них потрібну консультацію.

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

5.9. Питання, з якими звертаються студенти, 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 студента про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання, повідомивши студента 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.

## **6. КОНТРОЛЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ**

6.1. Директор Коледжу здійснює контроль за роботою з питань Звернень та особистого прийому студентів особисто через керівників структурних підрозділів та уповноважених ним осіб.

6.2. На контролі у Коледжі перебувають усі зареєстровані Звернення, за винятком тих, що не підлягають розгляду.

6.3. Канцелярія здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) Звернень. За виконанням доручень, що надані під час особистого прийому керівництвом Коледжу, здійснює контроль особа, відповідальна за особистий прийом громадян.

6.4. При здійсненні контролю потрібно звертати увагу на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність та всесторонність розгляду Звернень, а також законність прийнятих рішень тощо.

6.5. Якщо Звернення не може бути розглянуте і вирішене у встановлений термін, виконавець повинен заздалегідь доповісти про це особі, що здійснює контроль і порушує питання щодо продовження терміну вирішення звернення.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН**

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

7.2. Студенту на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями структурного підрозділу чи посадової особи Коледжу при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

7.3. Подання студентом Коледжу звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Коледжу та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Заступник  
директора з виховної роботи  
Голова студентської ради



Ірина ОЛЕНЮК  
Діана ПАНЧУК