

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ

**Комунальний заклад фахової передвищої освіти
«Івано-Франківський медичний фаховий коледж»
Івано-Франківської обласної ради**

Обговорено та схвалено
Педагогічною радою
КЗ ФПО «ІФМФК» ІФОР
Протокол № 4 від 29 квітня 2021р.

ПОГОДЖЕНО
Профспілковим комітетом
КЗ ФПО «ІФМФК» ІФОР
Голова профспілкового комітету
І.М. Мельник



ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор КЗ ФПО «Івано-
Франківський медичний фаховий
коледж» ІФОР

«» В.В.Стасюк
2021 р.

ПОГОДЖЕНО
Студентським самоврядуванням
КЗ ФПО «ІФМФК» ІФОР
Протокол № 4 від 29 квітня 2021р.



**Положення
про процедуру розгляду звернень (заяв, скарг, пропозицій)
здобувачів освіти, які навчаються у
Комунальному закладі фахової передвищої освіти
«Івано-Франківський медичний фаховий коледж»
Івано-Франківської обласної ради**

1. Сфера застосування

1. Це Положення визначає порядок розгляду заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти, є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі здобувачами освіти, що навчаються у Комунальному закладі фахової передвищої освіти «Івано-Франківський медичний фаховий коледж» Івано-Франківської обласної ради (далі - Коледж).
2. Уважне й відповідальне ставлення до звернень осіб, що навчаються кожна посадова особа Коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.
3. У роботі зі зверненнями, а також під час особистого прийому здобувачів освіти слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

2. Нормативні посилання

1. Положення розроблено відповідно до:
 - Закону України «Про звернення громадян»;
 - Закону України «Про освіту»;
 - Закону України «Про фахову передвищу освіту»;
 - Закону України «Про вищу освіту».
2. Також у Положенні наведено посилання на внутрішні документи Коледжу:
 - Статут Коледжу;
 - Інструкцію з організації діловодства в Коледжі.

У чинному Положенні застосовано наступні терміни та скорочення:

Пропозиція (зауваження) - звернення здобувачів освіти, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Коледжу, а також

висловлюються думки щодо врегулювання тих чи інших відносин, пов'язаних з діяльністю Коледжу.

Заява (клопотання) - звернення здобувачів освіти із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів, або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Коледжу, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів здобувачів освіти, порушених діями (бездіяльністю), наказами Коледжу чи посадовими особами.

3. Загальні положення

1. Усі звернення, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані

- 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.

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

Усе листування щодо звернень здобувачів освіти ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення студентів надсилаються на бланках Коледжу.

Завідувач канцелярії Коледжу направляє звернення на розгляд директора

Коледжу або посадових осіб, яким воно безпосередньо адресовано.

4. Розгляд звернень здобувачів освіти

1. Директор Коледжу призначає відповідального за розгляд звернення або створює комісію для забезпечення всебічного, неупередженого та об'єктивного його розгляду.
2. Посадові особи Коледжу при розгляді звернень здобувачів освіти зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.
3. До перевірки звернень можуть залучатися представники профспілкових організацій Коледжу, органів студентського самоврядування тощо.
4. За результатами розгляду звернення складається мотивована відповідь, яка має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності Коледжу, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у відповіді повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень.
5. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності Коледжу, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.
6. Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.
7. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам звернень надані вичерпні відповіді.
8. Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором коледжу або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також викладених у зверненні, доводиться до відома заявника в письмовій формі

із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

9. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються у канцелярії Коледжу.

5.Відповідальність

1. Загальну відповідальність за організацію процедури розгляду скарг здобувачів освіти Коледжу покладається на канцелярію Коледжу.

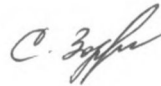
2. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, яка передбачена законодавством України.

Заступниця директора з ВР



Н.В.Мальованчук

Юрисконсультка



С.Б. Зозуляк