

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідно до СТД ISO 9001:2015			11-03-02-01.03-02-2022
	Випуск 2	Звіт 6	Екземпляр № 1	Арх 19. 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державного університету
«Житомирська політехніка»

29 вересня 2022 р. № 480/од



Ректор ЄВДОКИМОВ

ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ
ОСВІТИ ТА ІНШИХ ОСІБ, ЯКІ НАВЧАЮТЬСЯ І
ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
«ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

Контрольний примірник

Врахований примірник

Погоджено Вченою радою
Державного університету
«Житомирська політехніка»
29 вересня 2022 р., протокол № 12

Погоджено Конференцією
студентів Державного
університету «Житомирська
політехніка»
23 вересня 2022 р., протокол № 1

Житомир
2022

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			П-03.02- 01.03-02- 2022
	<i>Випуск 2</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 10/ 2</i>

ЗМІСТ

I.	Загальні положення.....	3
II.	Види звернень.....	3
III.	Вимоги до звернення.....	4
IV.	Заборона розголошення відомостей, що містяться у зверненнях.	5
V.	Розгляд звернень.....	5
VI.	Термін розгляду звернень.....	5

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			П-03.02- 01.03-02- 2022
	<i>Випуск 2</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 10/3</i>

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розгляд звернень здобувачів вищої освіти та інших осіб, які навчаються і працівників Державного університету «Житомирська політехніка» підготовлено відповідно Закону України «Про звернення громадян».

1.2. Здобувачі вищої освіти та інші особи, які навчаються і працівники Державного університету «Житомирська політехніка» (далі – Житомирська політехніка) мають право звернутися до посадових осіб Житомирської політехніки відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності університету, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

II. ВИДИ ЗВЕРНЕНЬ

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

2.2. Пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності університету, а також висловлюються думки щодо питань діяльності університету.

2.3. Скарга – звернення з вимогою про захист прав та законних інтересів здобувачів вищої освіти та інших осіб, які навчаються у Житомирській політехніці, порушених діями (бездіяльністю) посадових осіб університету, викладачів, співробітників або інших здобувачів вищої освіти й інших осіб, які навчаються в університеті.

2.4. Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			П-03.02- 01.03-02- 2022
	Випуск 2	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 10/4

підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

ІІІ. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

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

3.2. Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається особою на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через особисту бесіду з посадовою особою Житомирської політехніки, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається особою до університету особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Письмове звернення реєструється у загальному відділі Житомирської політехніки.

3.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання особи, 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог,

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			П-03.02- 01.03-02- 2022
	<i>Випуск 2</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 10/5</i>

повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

IV. ЗАБОРОНА РОЗГОЛОШЕННЯ ВІДОМОСТЕЙ, ЩО МІСТЯТЬСЯ У ЗВЕРНЕННЯХ

4.1. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про осіб без їх згоди.

4.2. На прохання особи, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

V. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Посадові особи Житомирської політехніки зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати звернення, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти осіб про наслідки розгляду заяв (клопотань).

VI. ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. 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, ректор Житомирської політехніки або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ		П-03.02-01.03-02-2022
	ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМІРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		
	Лист № 2	з 10.06.2022	Лист № 2

перевищувати сорока п'яти днів.

6.2. На обгрунтовану письмову вимогу особи термін розгляду може бути скорочено. Звернення осіб, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Проректор з науково-педагогічної
роботи та молодіжної політики

Олена ДЕНИСЮК

Голова студентського
самоврядування

Анастасія НЕТРЕБИЦЬКА

Провідний юрист

Максим ОСТАПЧУК

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМІРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідно до СТД ISO 9001:2015			П-03.02- 01.03.02- 2022
	Випуск 2	Видання	Заказ/контракт № 1	Формат А4

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	ПРИЗВИЩЕ Власне ім'я отримувача	Підпис отримувача	Примітки
2	Інформаційний відділ	29.09.2022р.	Міщук Олександр		-

10.09.2022

