

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І
ПІДПРИЄМНИЦТВА»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою ПВНЗ «Інститут
психології і підприємництва»

від 16 лютого 2021 року, протокол № 1

Введено в дію з 18 лютого 2021 р.
наказом від 17 лютого 2021 р. № 5/1

В. о. ректора

Олена БАБІНА



**ПОЛОЖЕННЯ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ
ТА ІНШИХ ОСІБ, ЯКІ НАВЧАЮТЬСЯ І ПРАЦІВНИКІВ
ПВНЗ «ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ І ПІДПРИЄМНИЦТВА»**

Київ 2021

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Види звернень.....	3
3. Вимоги до звернень.....	3
4. Заборона розголошення відомостей, що містяться у зверненнях.....	4
5. Розгляд звернень.....	4
6. Термін розгляду звернень.....	4

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Положення про розгляд звернень здобувачів вищої освіти та інших осіб, які навчаються і працівників ПВНЗ «Інститут психології і підприємництва» підготовлено відповідно Закону України «Про звернення громадян».

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

2. 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 Інституту, а також висловлюються думки щодо питань діяльності Інституту.

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

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 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.

3. 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 Інституту, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається особою до Інституту 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 Інституту.

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.

3.4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4. 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.

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Посадові особи Інституту 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).

6. 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 Інституту 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 перевищувати сорока п'яти днів.

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

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

[illegible]

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

[illegible]

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

[illegible]

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЙ

[illegible]