



**ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ**

**Система управління якістю**

**Положення**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**



Директор ЛКФК ЛТЕУ

Олена ЦВЕК

31.08.2022 року

Введено в дію наказом ЛКФК ЛТЕУ  
від «31» серпня 2022 року № 91-од

Введено в дію зміни наказом ЛКФК  
ЛТЕУ  
від «28» серпня 2025 року № 81-од

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ФУНКЦІОНУВАННЯ  
ПОШТОВОЇ “СКРИНЬКИ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННОЇ “СКРИНЬКИ  
ДОВІРИ” ТА ТЕЛЕФОННОЇ ЛІНІЇ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”  
у Луцькому кооперативному фаховому коледжі  
Львівському торговельно-економічному університеті**

Луцьк - 2025



**ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ**


**Про функціонування «Скриньки довіри»**

Положення

СУЯ – 2025

**ЗМІСТ**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ФУНКЦІОНУВАННЯ В КОЛЕДЖІ ПОШТОВОЇ “СКРИНЬКИ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННОЇ “СКРИНЬКИ ДОВІРИ” ТА ТЕЛЕФОННОЇ ЛІНІЇ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”.....	5
3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДХОДИТЬ ЧЕРЕЗ ПОШТОВУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ” ТА ТЕЛЕФОННУ ЛІНІЮ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”.....	6
4. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДХОДИТЬ ЧЕРЕЗ ПОШТОВУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННУ “ СКРИНЬКУ ДОВІРИ ” ТА ТЕЛЕФОННУ ЛІНІЮ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”.....	7
5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	8
ДОДАТОК А.....	9
ДОДАТОК Б.....	10

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025


## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про функціонування поштової “Скриньки довіри”, електронної “Скриньки довіри” та телефонної лінії “Телефон довіри” у Луцькому кооперативному фаховому коледжі Львівського торговельно-економічного університету (далі — Положення) визначає єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду та зберігання інформацій про порушення норм етичної поведінки, в тому числі академічної доброчесності, корупційні, дискримінаційні, інші протиправні дії щодо порушення прав та законних інтересів людини та громадянина, які надійшли на зазначену в цьому Положенні поштову скриньку, електронну адресу, номер телефону.

1.2. “Скринька довіри” у закладі освіти - це механізм для подання звернень (скарг, пропозицій, запитань) здобувачів освіти та інших осіб щодо порушень, корупції, булінгу або інших проблем, що покращують функціонування закладу. Зазвичай, такі скриньки можуть бути поштовими (в адміністративних корпусах) або електронними (на веб-сайті у вигляді онлайн- форми), а також можуть доповнюватися “телефоном довіри”.

1.3. Вказані інформаційні канали функціонують для забезпечення анонімності звернень учасників освітнього процесу щодо можливих випадків булінгу (цькування), сексуальних домагань, дискримінації, порушень академічної доброчесності, корупції тощо.

1.4. Посадові та службові особи, які забезпечують функціонування поштової “Скриньки довіри”, електронної “Скринька довіри” та телефонної лінії “Телефон довіри” у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України “Про запобігання корупції”, “Про звернення громадян”, “Про інформацію”, “Про доступ до публічної інформації”, актами Президента України та постановами Кабінету Міністрів України, Статутом Університету, Положенням про Луцький кооперативний фаховий коледж Львівського торговельно-економічного університету, Положенням Про корпоративну культуру Луцького кооперативного фахового коледжу Львівського торговельно- економічного університету, Положенням про академічну доброчесність у Луцькому кооперативному фаховому коледжі Львівського торговельно-економічного університету, Правилами поведінки здобувачів

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025


освіти у ЛКФК ЛТЕУ та іншими внутрішніми нормативними документами Коледжу, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

1.5. Організація роботи в Коледжі з повідомленнями про порушення базується на таких засадах:

- 1) знання та обізнаність: інформування про можливість подати повідомлення та повноваження щодо його розгляду;
- 2) доступність: забезпечення безперешкодного доступу для подання повідомлення та зручності подання повідомлень;
- 3) довіра: інформування про виконання гарантій захисту;
- 4) відповідальність: забезпечення керівництва Коледжу роботи з повідомленнями;
- 5) ефективність: реагування на всі, без винятків, випадки порушення;
- 6) прозорість: інформування про розгляд повідомлення та вжиті заходи;
- 7) аналіз та вивчення: систематичний перегляд і коригування організації роботи з повідомленнями.

1.6. Організація роботи з повідомленнями про порушення ґрунтується на таких принципах:

- 1) добросовісність: поведінка відповідального за розгляд повідомлень про порушення має відповідати вимогам законодавства та загальноновизнаним етичним нормам;
- 2) захист прав осіб, які повідомили інформацію про порушення: посадові особи, які мають доступ до повідомлень, повинні забезпечити повну конфіденційність інформації про таку особу;
- 3) конфіденційність: у процесі збору, використання та збереження інформації виконуються вимоги законодавства щодо нерозголошення даних про особу, що її надала;
- 4) неупередженість: повідомлення розглядається по суті та без жодних упереджень;
- 5) об'єктивність: одержана під час розгляду повідомлення інформація має бути дана повна та об'єктивна;
- 6) рівність: забезпечення однакового ставлення до всіх осіб, які надали інформацію, незалежно від віку, статі, національної приналежності, віросповідання тощо.

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025

## 2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДХОДИТЬ ЧЕРЕЗ ПОШТОВУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ” ТА ТЕЛЕФОННУ ЛІНІЮ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”

2.1. Поштова “Скринька довіри” знаходиться на першому поверсі Коледжу за адресою: м. Луцьк, вул. 8 Березня, 8.

2.2. Інформація, що надійшла до поштової “Скриньки довіри”, вилучається з неї кожного понеділка відповідальною особою Коледжу — заступником директора з навчальної роботи.

2.3. Інформація, що надходить на поштову “Скриньку довіри” підлягає реєстрації в “Журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг” (Додаток А) і використовується для подальшого зміцнення законності та боротьби з корупційними діями, дискримінацією, булінгом, сексуальними домаганнями, іншими протиправними діями, що порушують права і законні інтереси здобувачів освіти, їхніх батьків та працівників Коледжу; покращенням роботи структурних підрозділів Коледжу.


2.4. На сторінці офіційного веб-сайту Коледжу розміщений швидкий доступ до електронної “Скриньки довіри”. Електронна “Скринька довіри” функціонує за посиланням:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetEs3RXkd0ZUOXq1UmhBfrIRPGmNQ2\\_uFmkyfc3EMQ4p2mQ/viewform?usp=sharing&oid=111186706736735919947](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSetEs3RXkd0ZUOXq1UmhBfrIRPGmNQ2_uFmkyfc3EMQ4p2mQ/viewform?usp=sharing&oid=111186706736735919947)

2.5. Електронна “Скринька довіри” щоденно перевіряється заступником директора з навчальної роботи на предмет надходження нових повідомлень.

2.6. Інформація, що надходить на електронну “Скриньку довіри”, підлягає реєстрації в “Журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг” та використовується для подальшого посилення законності й правопорядку, унеможливлення наступних проявів порушення норм етичної поведінки, в тому числі академічної доброчесності, а також корупційних, дискримінаційних, та інших протиправних дій щодо порушення прав та законних інтересів людини та громадянина, згідно з Додатком А.

2.7. Телефонна лінія “Телефон довіри” функціонує у робочі дні та в робочий час за номером телефону 230313.

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025

2.8. Інформація, що надходить на телефонну лінію “Телефон довіри”, підлягає реєстрації в Журналі реєстрації отриманих повідомлень і використовується для подальшого посилення законності й правопорядку, унеможливлення наступних проявів порушення норм етичної поведінки, в тому числі академічної доброчесності, а також корупційних, дискримінаційних, та інших протиправних дій щодо порушення прав та законних інтересів людини та громадянина, згідно з Додатком А.

2.9. Якщо інформація, що надійшла стосується корупційних проявів, то такі звернення передаються для розгляду Уповноваженій особі з запобігання та виявлення корупції Коледжу.

2.10. Якщо інформація, що надійшла стосується порушення норм академічної доброчесності, то такі звернення передаються для розгляду Педагогічної ради Коледжу.

2.11. Якщо інформація, що надійшла стосується порушення правил поведінки, етичних норм, випадків булінгу чи іншої протиправної поведінки, такі звернення передаються для розгляду Адміністративною радою Коледжу.


### **3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДХОДИТЬ ЧЕРЕЗ ПОШТОВУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ ” ТА ТЕЛЕФОННУ ЛІНІЮ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”**

3.1. Зареєстрована інформація протягом тижня після надходження передається директору або особі, що виконує обов'язки директора, для накладення резолюції, після цього передається зазначеним у резолюції виконавцям для відповідного реагування.

3.2. Інформація, яка надходить вказаними засобами зв'язку і не стосується питань, зазначених в пункті 1 Положення, розглядається в порядку, визначеному Законом України “Про звернення громадян” та нормативними документами Коледжу.

3.3. Інформація з питань корупції розглядається в порядку, визначеному у Законі України “Про запобігання корупції”.

3.4. Інформація про викривача може бути розголошена лише за його

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025

згодою, крім випадків, встановлених чинним законодавством.

3.5. Анонімне повідомлення про порушення норм етичної поведінки, в тому числі академічної доброчесності, корупційні, дискримінаційні, інші протиправні дії щодо порушення прав та законних інтересів людини та громадянина не розглядається. Факти, що описані у повідомленні, що надходять через визначені засоби зв'язку підлягають перевірці у термін, що не перевищує чотирнадцяти робочих днів від дня його отримання.

3.6. Якщо у вказаний термін перевірити інформацію, що міститься в повідомленні, неможливо, директор або особа, що виконує обов'язки директора, продовжує термін розгляду повідомлення до двадцяти робочих днів від дня його отримання.

3.7. У разі підтвердження викладеної у повідомленні інформації директор вживає заходів щодо припинення виявленого порушення, усунення його наслідків та притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення — також інформує спеціально уповноважених суб'єктів.


3.8. Вжиті заходи реагування та відповіді на звернення можуть відображатись:

- 3.8.1. на офіційному сайті Коледжу;
- 3.8.2. на засіданнях Педагогічної ради;
- 3.8.3. на зустрічах директора із здобувачами освіти;
- 3.8.4. у інших джерелах інформації.

#### **4. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО НАДХОДИТЬ ЧЕРЕЗ ПОШТОВУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ”, ЕЛЕКТРОННУ “СКРИНЬКУ ДОВІРИ” ТА ТЕЛЕФОННУ ЛІНІЮ “ТЕЛЕФОН ДОВІРИ”**

4.1. Інформація, що надходить вказаними засобами зв'язку, разом з відповідями на звернення та матеріалами перевірки зберігається протягом року.

4.2. “Журнал реєстрації пропозицій, звернень і скарг”, відповідно до Додатку А та “Журнал реєстрації отриманих повідомлень”, відповідно до Додатку Б зберігаються в заступника директора з навчальної роботи.


	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025

4.3. Інформація, що не стосується корупційних, дискримінаційних, інших протиправних дій щодо порушення прав та законних інтересів людини та громадянина передається на реєстрацію до канцелярії.

## **5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

5.1. Це Положення розглядається та затверджується Педагогічною радою Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.


5.2. Зміни та доповнення до цього положення розглядаються і затверджуються Педагогічною радою Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025

Додаток А

**ЖУРНАЛ  
реєстрації пропозицій, заяв і скарг**

№ за/п	Дата реєстрації	Прізвище, ім'я, по батькові	Дата звернення	Порушені питання (короткий зміст)	Зміст резолюції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Дата та номер відповіді, прийняте рішення

	<b>ЛЬВІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЦЬКИЙ КООПЕРАТИВНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ</b>	
	<b>Про функціонування «Скриньки довіри»</b>	
	Положення	СУЯ – 2025

Додаток Б

**ЖУРНАЛ  
реєстрації отриманих повідомлень**

№ з/п	Дата повідомлення	Прізвище, ім'я, по батькові	Місце народження	Стислий зміст повідомлення	Зміст резолюції, її дата та автор, виконавців, термін виконання	Дата та номер відповіді, прийняття рішення