

**ВОЛИНСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ ЦЕНТР
ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

**ЗАГАЛЬНА КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА
підвищення кваліфікації**

**«Особливості розгляду звернень громадян в умовах воєнного стану:
правові вимоги та практичні аспекти»**

Шифр програми: ЗК/2026/06

Рік запровадження програми: 2026

Програму затверджено: наказ директора Волинського регіонального центру підвищення кваліфікації від 03.03.2026 року № 57

Програму погоджено: наказ Національного агентства України з питань державної служби від 23.04.2026 року № 52-26

ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ

1. Загальна інформація	
Назва програми	Особливості розгляду звернень громадян в умовах воєнного стану: правові вимоги та практичні аспекти
Шифр програми	ЗК/2026/06
Тип програми за змістом	загальна короткострокова програма
Форма навчання	очна або дистанційна
Цільова група	державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В»; посадові особи місцевого самоврядування, які займають посади, віднесені до IV-VII категорій посад в органах місцевого самоврядування
Передумови навчання за програмою	–
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою	–
Найменування партнера (партнерів) програми	–
Обсяг програми	0,2 кредита ЄКТС
Тривалість програми та організація навчання	навчання триває 1 день
Мова(и) викладання	українська
Напрямок підвищення кваліфікації, який охоплює програма	комунікація та взаємодія права людини та громадянина
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	знання законодавства, зокрема: Конституції України (в частині прав на звернення та повноважень органів влади); Закону України «Про звернення громадян»; професійні знання: актуальних правових позицій Верховного Суду щодо критеріїв належного розгляду звернень; особливостей правозастосування в умовах воєнного стану: розуміння меж обмеження конституційних прав, порядку подовження строків розгляду звернень за наявності об'єктивних обставин; комунікація та взаємодія; виконання на високому рівні поставлених завдань
Укладач(і) програми	Тішевський Володимир, головний спеціаліст відділу прав на звернення громадян Департаменту моніторингу додержання інформаційних прав Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, tishevsky@ombudsman.gov.ua

2. Загальна мета	
Підвищення професійної компетентності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування щодо особливості розгляду звернень громадян. Формування навичок застосування актуальних правових позицій Верховного Суду при вирішенні спірних питань, що виникають під час розгляду звернень громадян в умовах воєнного стану	
3. Очікувані результати навчання	
За результатами навчання учасники професійного навчання повинні демонструвати:	
знання	права громадян на звернення та механізмів його реалізації відповідно до Конституції України та Закону України «Про звернення громадян»; психологічних і етичних засад ділової комунікації та взаємодії
уміння	застосовувати алгоритми дій при опрацюванні звернень у разі виникнення обставин непереборної сили; розрізняти звернення громадян та запити на отримання публічної інформації; готувати обґрунтовані та вичерпні відповіді заявникам
навички	роботи зі зверненнями громадян; ефективної комунікації та надання вичерпних відповідей відповідно до вимог законодавства; запобігання конфліктним ситуаціям під час особистого прийому та дотримання правил етичної поведінки
4. Викладання та навчання (методи навчання, форми проведення навчальних занять)	
Під час навчання за очною формою проводяться лекції, тематичні зустрічі, тематичні дискусії, практичні заняття (аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань). Під час навчання за дистанційною формою у синхронному режимі передбачається участь у вебінарах, під час яких проводяться лекції, тематичні зустрічі, тематичні дискусії, практичні заняття (аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань)	
5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання	
Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься таке навчання, посилання (вебадреса)	ZOOM (https://zoom.us/) Доступ до вебкабінету відеоконференції надається під час реєстрації
Назва дистанційного курсу (модуля)	–
6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю	
Складові оцінювання та їх питома вага у підсумковій оцінці (%)	Оцінювання результатів навчання за очною та дистанційною формами здійснюється за такими складовими: відвідування занять – 65 %; опрацювання обов'язкової літератури, інформаційних та інших матеріалів – 10 %; поточний контроль – 25 %.

	Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75 %, обрахованих з урахуванням питомої ваги кожної із складових оцінювання
Форма підсумкового контролю	–

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

(очна форма)

Назва теми	Кількість годин				
	загальна кількість годин/ кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		аудиторні заняття	дистанційні заняття	навчальні візити	самостійна робота слухачів
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Правове регулювання та гарантії права на звернення громадян в умовах воєнного стану	4	4	-	-	-
Тема 2. Комунікаційні стратегії та етика взаємодії: робота зі складними зверненнями	2	2	-	-	-
Підсумковий контроль результатів навчання	-	-	-	-	-
РАЗОМ	6/0,2	6	-	-	-

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

(дистанційна форма)

Назва теми	Кількість годин				
	загальна кількість годин/ кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		аудиторні заняття	дистанційні заняття	навчальні візити	самостійна робота слухачів
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Правове					

регулювання та гарантії права на звернення громадян в умовах воєнного стану	4	-	4	-	-
Тема 2. Комунікаційні стратегії та етика взаємодії: робота зі складними зверненнями	2	-	2	-	-
Підсумковий контроль результатів навчання	-	-	-	-	-
РАЗОМ	6/0,2	-	6	-	-