

ВОЛОДИМИРСЬКИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ІМЕНІ АГАТАНГЕЛА КРИМСЬКОГО ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол засідання педагогічної ради
Володимирського педагогічного
фахового коледжу

імені Агатангела Кримського
Волинської обласної ради
№1 від 31 серпня 2023 року



ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯД СКАРГ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ
у Володимирському педагогічному фаховому коледжі
імені Агатангела Кримського Волинської обласної ради**

Володимир 2023

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про подання та розгляду скарг здобувачів освіти у Володимирському педагогічному фаховому коледжі імені Агатангела Кримського Волинської обласної ради (далі – Положення) регламентує процедуру подання і розгляду звернень здобувачів освіти та їх представників у Володимирському педагогічному фаховому коледжі імені Агатангела Кримського Волинської обласної ради (далі – Коледж).

1.2. Положення розроблено для реалізації: Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (E80); Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про звернення громадян»; Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у ВПФК, а також з метою забезпечення законних прав та інтересів здобувачів освіти.

1.3. Розгляд звернень здобувачів освіти повинен відповідати наступним критеріям:

- кваліфікованість;
- неупередженість;
- своєчасність;
- об'єктивність;
- обґрунтованість.

Дотримання вищевказаних критеріїв дає змогу оперативно розв'язувати порушені в зверненнях питання, реагувати на законні вимоги здобувачів освіти та запобігати таким порушенням в подальшому.

2. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ЇХ ВИДИ

2.1. Під зверненнями здобувачів освіти слід розуміти пропозиції, зауваження, клопотання, заяви, скарги.

2.2. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.3. Звернення може подаватись здобувачем освіти:

- особисто;
- законними представниками здобувачів освіти (батьками та особами, що їх замінюють, органами студентського самоврядування тощо).

2.4. Звернення може бути усним чи письмовим.

2.5. Усне звернення викладається під час особистого прийому або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

2.6. Письмове звернення надсилається поштою або передається секретарю директора Коледжу. Письмове звернення може бути надіслане засобами електронного зв'язку, а також через електронну скриньку довіри. Повідомлення зі скриньки переглядаються (за наявності) кожного тижня адміністрацією Коледжу.

Звернення, заяви, скарги, подані через скриньку довіри, комісія вносить до журналу реєстрації такої кореспонденції із зазначенням дати її вилучення зі скриньки і проводить попередній розгляд вилученої кореспонденції.

2.7. У письмовому зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та викладається суть питання, зауваження, пропозиції, скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення обов'язково має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну або поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші способи зв'язку із ним.

3. ПІДСТАВИ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОСАДОВІ ОСОБИ, ЯКИМ АДРЕСУЮТЬСЯ ЗВЕРНЕННЯ

3.1. До рішень та дій, які можуть бути оскаржені, належать:

- порушення прав і законних інтересів чи свобод здобувачів освіти, у тому числі порушення права здобувачів освіти на об'єктивне оцінювання обов'язкових результатів навчання та набутих компетентостей;
- незаконне покладання на осіб, що навчаються у Коледжі, додаткових обов'язків;
- незаконне притягнення до відповідальності;
- ситуації, пов'язані із сексуальними домаганнями, дискримінацією, булінгом, корупцією тощо;
- питання безпеки життєдіяльності;
- недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;
- порушення норм поведінки учасниками освітнього процесу.

3.2. Звернення адресуються посадовим особам Коледжу відповідно до їхніх функціональних обов'язків та повноважень, до яких належить вирішення питань, порушених у зверненнях.

3.3. Звернення здобувачів освіти подаються та розглядаються в межах повноважень у такому порядку та послідовності:

- керівнику групи;
- голові циклової комісії;

- завідувачу відповідного відділення;
- заступнику директора;
- директору.

3.4. Питання оскарження результатів підсумкового контролю здобувачів фахової передвищої освіти регламентує Положення про оскарження результатів оцінювання здобувачами Володимирського педагогічного фахового коледжу імені Агата Ангела Кримського Волинської обласної ради.

4. РЕЄСТРАЦІЯ І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Усі звернення, які надійшли у Коледж, повинні бути зареєстровані у день їх надходження (звернення, отримані через скриньку довіри реєструються із зазначенням дати їх вилучення зі скриньки).

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернень через політичні погляди, партійну приналежність, стать, вік, віросповідання, національність здобувача освіти.

4.2. Розгляд усних звернень.

Питання, з якими громадяни звертаються під час особистого прийому, вирішуються за можливості безпосередньо під час спілкування.

Особистий прийом проводить директор Коледжу, заступники директора, завідувачі відділень та інші керівники структурних підрозділів, які мають право приймати рішення з питань у межах своєї компетенції.

Інформація про графік прийому в Коледжі розміщується на відповідних сторінках офіційного вебсайту.

Облік особистого прийому здобувачів освіти ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, реєструються секретарем директора.

Під час прийому здобувачів освіти можуть бути присутні їхні офіційні представники або особи, які перебувають з ними у родинних стосунках. Перебування інших осіб під час прийому заборонене.

Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення об'єктивного і кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Коледжу.

Відвідувачі в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.

Особа, яка веде прийом, керується чинним законодавством і нормативно-правовими актами та в межах своєї компетенції може прийняти наступні рішення:

- прийняти чи не прийняти до уваги зауваження та пропозиції відвідувача;

- задовольнити прохання чи вимогу, повідомивши відвідувача про порядок і термін виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги шляхом надання чіткого обґрунтування причин відмови;

- прийняти письмове звернення (у випадку, якщо питання потребують додаткової перевірки чи вивчення) і пояснити відвідувачеві причини, які не дають змогу розв'язати питання під час особистого прийому, а також про порядок і термін подальшого розгляду звернення.

Під час усного спілкування складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду. У реєстраційному журналі фіксується відповідна інформація.

4.3. Розгляд письмових звернень.

Письмове звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше п'яти днів від дати його надходження. Письмове звернення, в якому не вказане місце проживання, а також таке, автора якого не можливо ідентифікувати, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

У випадку, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення відповідним структурним підрозділом чи посадовою особою, воно у термін не більше 5 днів повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Для перевірки інформації, вказаної у зверненнях, можуть бути задіяні представники органів студентського самоврядування. Заборонено направляти звернення здобувачів освіти чи їхніх представників для розгляду тим структурним підрозділам або посадовим особам Коледжу, на дії чи рішення яких поступила дана скарга.

За результатами розгляду звернення складається висновок, який повинен містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів, яких конкретно заходів вжито щодо усунення недоліків і порушень (у випадку, якщо такі порушення чи недоліки будуть виявлені), які дисциплінарні стягнення були задіяні (у випадку, якщо під час розгляду виявлені порушення прав здобувачів освіти, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем) або викладенням мотивів відмови у задоволенні

прохання/скарги (якщо подані у зверненні/скарзі факти не будуть підтвержені). Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

Відповіді на звернення здобувачів освіти надсилаються на фірмовому бланку Коледжу.

Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам звернень надані вичерпні відповіді.

Матеріали розгляду звернень і копії відповідей зберігаються у секретаря директора в папці «Вхідна кореспонденція».

Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

Якщо вирішення питання, з яким звернувся здобувач освіти, не входить до компетенції Коледжу, то посадова особа, яка веде прийом, дає інформацію щодо того, до якої організації чи установи потрібно звернутися.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше 14 днів від дня їх надходження. Якщо питання не потребує додаткового вивчення, воно може бути розглянуте невідкладно. Якщо протягом 14 днів вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена посадова особа чи керівник відповідного структурного підрозділу Коледжу встановлює необхідний термін для його розгляду в межах, передбачених законодавством. Про продовження строків вирішення питання повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати тридцяти днів.

Директор, заступники директора та керівники структурних підрозділів Коледжу здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленої законодавством і цим Положенням процедури розгляду звернень здобувачів освіти.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

5.1. Посадові особи, що порушили вимоги нормативних документів про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, передбачену законодавством України.

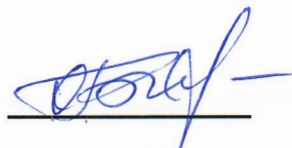
5.2. Подання здобувачем освіти чи його представником звернення, яке містить наклеп чи образи, дискредитує Коледж чи посадових осіб, містить заклики до розпалювання національної, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1 Цей Положення повинне бути схваленим та затвердженим рішенням Педагогічної ради Коледжу. Положення набуває чинності з моменту його оприлюднення на сайті Коледжу.

6.2 Зміни та доповнення до Положення повинні бути схваленими рішенням Педагогічної ради Коледжу, затвердженими та введеними в дію наказом директора Коледжу. Усі зміни та доповнення набувають чинності з моменту їх оприлюднення на сайті Коледжу.

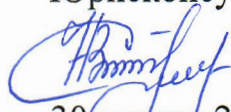
**Завідувач відділення
початкової та дошкільної освіти**



Олександр БІГУН

ПОГОДЖУЮ

Юрисконсульт



Наталія КОЗАЧУК

30 серпня 2023 року

Додаток 1**ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян**

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	П. І. Б., місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання	Результат виконання		Номер справи за номенклатурою
				стислий зміст, вид звернення	дата, індекс, зміст документа	прийняті рішення, відмітка про зняття з контролю	
1	2	3	4	5	6	6а	7

Додаток 2**ЖУРНАЛ обліку особистого прийому громадян**

№ з/п	Дата прийому	Хто прийняв	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи заявника, відмітка про нез'явлення	Категорія, соціальний стан заявника	Порушені питання		Інформація про попередні звернення
					вид звернення, стислий зміст	дата надходження, реєстраційний індекс	
1	2	3	4	5	6	6а	7