

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «МОГИЛІВ-ПОДІЛЬСЬКИЙ ТЕХНОЛОГО-ЕКОНОМІЧНИЙ
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ВІННИЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО АГРАРНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

РОЗГЛЯНУТО І ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні педагогічної ради
Протокол №4
від «27» квітня 2023р.

ВВЕДЕНО В ДІЮ НАКАЗОМ
№ 1/Від 08 липня 2023р.



Валентина КАЗЬМІР

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ЗВЕРНЕНЬ ТА СКАРГ
ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ У
ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ
«МОГИЛІВ-ПОДІЛЬСЬКИЙ ТЕХНОЛОГО-ЕКОНОМІЧНИЙ
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ВІННИЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО АГРАРНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ»**

I. Загальні положення

1.1. Дане Положення розроблене згідно із Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про фахову передвищу освіту», «Про вищу освіту», на підставі Статуту коледжу та згідно з чинним законодавством.

1.2. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти, інших осіб (далі - Звернення), є важливою ділянкою діяльності адміністрації Коледжу, засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків з громадськістю. Уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти, працівників Коледжу та інших громадян кожна посадова особа коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.3. У роботі зі Зверненнями, а також під час особистого прийому слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

2. Форми звернень

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

Пропозиція (зауваження) - звернення осіб, що навчаються в Коледжі, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Коледжу, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя осіб, що навчаються в Коледжі, вдосконалення різноманітних аспектів освітньої, наукової, соціально культурної та інших сфер діяльності Коледжу.

Заява (клопотання) - звернення осіб, що навчаються в Коледжі, із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Коледжу, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів осіб, що навчаються в Коледжі, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Коледжу.

Даний Порядок створений для своєчасного, справедливого та всестороннього розгляду звернень студентів Коледжу та якісного їх вирішення.

3. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи осіб, що навчаються в Коледжі (групи студентів);
- створено перешкоди для здійснення особами, що навчаються в Коледжі їхніх прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на осіб, що навчаються в Коледжі, певних обов'язків або їх незаконно притягнуто до відповідальності.

4. Вимоги до звернень

Звернення адресуються посадовим особам Коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень, до яких належить вирішення

порушених у зверненнях питань.

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

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається студентом Коледжу на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) посадовою особою Коледжу.

Письмове звернення надсилається поштою або передається студентом до канцелярії Коледжу для подальшої реєстрації та розгляду. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання студента, 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, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім окремих випадків, визначених Законом України "Про звернення громадян".

5. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність студента Коледжу, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в зверненні не входять до повноважень Коледжу, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється студенту Коледжу, який подав звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою Коледжу, воно в той же термін повертається особі з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам Коледжу, дії чи рішення яких оскаржуються.

6. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же структурним підрозділом чи посадовою особою Коледжу від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких є порушені, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Коледжу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

7. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти Коледжу

Звернення осіб, що навчаються в Коледжі, розглядаються керівництвом

Коледжу відповідно до розподілу повноважень між директором та його заступниками.

Головною метою розгляду звернень є справедливе, своєчасне та всестороннє відновлення прав студентів Коледжу, усунення причин зауважень, клопотань та скарг, надання доступних роз'яснень здобувачам освіти на основі комплексної перевірки на аналіз роботи структурних підрозділів, педагогічного колективу, керівництва та інших посадових осіб Коледжу.

Рішення та відповіді на звернення надсилаються на офіційних бланках Коледжу. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначаються прізвище працівника, який створив документ, номер його службового телефону.

Розгляд пропозицій (зауважень) здобувачів освіти.

Циклові комісії та посадові особи Коледжу відповідно до резолюції керівництва, їх функціональних обов'язків та повноважень зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити студента-заявника про результати розгляду.

Розгляд заяв (клопотань) студентів Коледжу

Структурні підрозділи Коледжу, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи Коледжу, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тою посадовою особою чи структурним підрозділом Коледжу, яка отримала ці заяви і до компетенції якої входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом директора Коледжу або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома студента Коледжу в письмовій формі з посиланням на законодавство і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Розгляд скарг.

Скарга на дії чи рішення циклових комісій, керівництва, педагогічних працівників та інших працівників Коледжу подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє заявника права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди заявника з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Здобувач освіти Коледжу може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах здобувача освіти за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, об'єднанням студентів або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність відповідно до Положення Коледжу.

До скарги додаються наявні у студента-заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються студенту Коледжу.

Термін подання скарги

Скарга на рішення, що оскаржується, може бути подана до циклової комісії або директору Коледжу протягом одного місяця з моменту прийняття

такого рішення та ознайомлення студента Коледжу з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Права здобувача освіти Коледжу при розгляді заяви чи скарги.

Громадянин, що звернувся із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті структурним підрозділом чи посадовою особою Коледжу, яка розглядає заяву чи скаргу;
- користуватися послугами адвоката або представника організації студентського самоврядування, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Циклові комісії, педагогічні працівники та інші уповноважені посадові особи, які є працівниками Коледжу, керівництво Коледжу в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги осіб, що навчаються в Коледжі;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного структурного підрозділу чи уповноваженого органу Коледжу, що розглядає його заяву чи скаргу, якщо це не може вплинути на об'єктивність і неупередженість розгляду заяви чи скарги;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, Положенням Коледжу, Положеннями, наказами розпорядженнями директора та розпорядженнями заступника директора з навчальної роботи, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативними актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів у сфері фахової передвищої освіти, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;
- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим структурним підрозділам Коледжу;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг студентів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують.

Термін розгляду звернень студентів Коледжу

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, керівник особа Коледжу 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.

На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено від встановленого законодавством терміну.

Особистий прийом здобувачів освіти Коледжу

Особистий прийом здобувачів освіти Коледжу, так само як і особистий прийом громадян, (далі - прийом) проводиться керівництвом Коледжу відповідно до розподілу повноважень, а у разі відсутності - уповноваженими ним посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів Коледжу.

Особистий прийом директором Коледжу здійснюється у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

У разі відсутності директора Коледжу, особистий прийом здійснюють уповноважені ним посадові особи.

Під час особистого прийому особа, що звертається, повинна пред'явити документ, що посвідчує особу.

У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що підтверджують їхні особи та повноваження.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

8. Контроль за розглядом звернень

Директор Коледжу здійснює контроль за роботою з питань звернень та особистого прийому студентів особисто, через керівників структурних підрозділів та уповноважених ним осіб.

На контролі в Коледжі перебувають усі зареєстровані звернення осіб, що навчаються в Коледжі, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

Канцелярія здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень. За виконанням доручень, що надані під час особистого прийому керівництвом Коледжу, здійснює контроль особа, відповідальна за особистий прийом громадян.

При здійсненні контролю потрібно звертати увагу на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність та всесторонність розгляду звернень, а також законність прийнятих рішень тощо.

Якщо звернення не може бути розглянуте і вирішене у встановлений термін, виконавець повинен заздалегідь доповісти про це особі, що здійснює контроль і порушує питання щодо продовження терміну вирішення звернення.

9. Відповідальність за порушення вимог Порядку розгляду звернень

Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Здобувачу освіти на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями структурного підрозділу чи посадової

особи Коледжу при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

Подання здобувачем освіти Коледжу звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Коледж та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

10. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ У ПОЛОЖЕННЯ

10.1 Пропозиції щодо внесення змін та доповнень до Положення подаються зацікавленими особами посадовій особі коледжу, на яку покладено відповідальність за укладання Положення.

10.2 Зміни та доповнення до Положення оформляються шляхом викладення його в новій редакції за поданням заступника директора коледжу, відповідального за укладання Положення, розглядаються та затверджуються на засіданнях педагогічної ради коледжу.

10.3 Нова редакція Положення вводиться в дію наказом Коледжу та оприлюднюється на сайті коледжу впродовж 10 днів після затвердження.

Заступник директора
з навчальної роботи


Лариса ЖОВТА

Завідувач технологічним відділенням


Антоніна КОНДРУК

Завідувач відділення обліку та харчових
технологій


Людмила ЧОРНЕНЬКА

Погоджено:

Голова Первинної профспілкової організації
працівників ВСП «Могилів-Подільський
технологіко-економічний фаховий коледж
Вінницького НАУ»
Протокол №12 від 29.12.2023

Погоджено:

студентською радою
ВСП «Могилів-Подільський
технологіко-економічний фаховий коледж
Вінницького НАУ»
Протокол №5 від 26.12.2023 р.