

ЗАТВЕРДЖЕНО
педагогічною радою
ВСП «ПФК НУК
імені адмірала Макарова»
« 31 » серпня 2023р.

Протокол № 1

Голова ради

Тетяна КОСТЮКОВА



ПОЛОЖЕННЯ

ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

**у Відокремленому структурному підрозділі «Первомайський фаховий
коледж Національного університету кораблебудування імені адмірала
Макарова»**

Положення розгляд звернень здобувачів освіти у Відокремленому структурному підрозділі «Первомайський фаховий коледж Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова» (далі - Положення) розроблено відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР, Закону України «Про фахову передвищу освіту» від 06.06.2019 р. № 2745-VIII та Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII, на підставі Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Первомайський фаховий коледж Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова».

РОЗДІЛ І. ВИДИ, ПІДСТАВИ ТА ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ КОЛЕДЖУ

1. Звернення здобувачів освіти Коледжу

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фахову передвищу освіту» та на підставі Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Первомайський фаховий коледж Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова» (далі - Коледж), здобувачі освіти Коледжу мають право звернутися до посадових осіб Коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, заявами (клопотаннями), скаргами та пропозиціями, що стосуються основної діяльності Коледжу, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття фахової передвищої освіти і законних інтересів у сфері фахової передвищої освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

Реалізація визначених законодавством повноважень Коледжу передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного, своєчасного розгляду звернень здобувачів освіти Коледжу з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог здобувачів освіти в Коледжі, поновлення порушених конституційних прав, прав на здобуття фахової передвищої освіти і законних інтересів у сфері фахової передвищої освіти та запобігання надалі таким порушенням.

2. Основні терміни, що вживаються в цьому Положенні

Під зверненнями здобувачів освіти Коледжу слід розуміти викладені письмово або усно пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення здобувачів освіти Університету, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших працівників Коледжу, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя здобувачів освіти Коледжу, вдосконалення різноманітних аспектів освітньої, соціально-культурної та інших сфер діяльності Коледжу.

Заява (клопотання) - звернення здобувачів освіти Коледжу із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством України їх прав та інтересів або повідомленням про порушення чинного законодавства чи недоліки у діяльності структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та інших працівників Коледжу, а також висловленням думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за здобувачем освіти Коледжу відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів здобувачів освіти Коледжу, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями структурних підрозділів, керівництва, педагогічних працівників та іншими працівниками Коледжу.

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 здобувачів освіти Коледжу (групи студентів);
- створено перешкоди для здійснення здобувачами освіти Коледжу їхніх прав і

законних інтересів чи свобод;

- незаконно покладено на здобувачів освіти Коледжу обов'язки 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 здобувачем освіти Коледжу на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Письмове звернення надсилається поштою або передається секретарю керівника Коледжу для подальшої реєстрації та розгляду згідно з вимогами чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане мережею Інтернет, засобами електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначене прізвище, ім'я, по батькові, номер телефону, 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.

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

Діловодство за зверненнями здобувачів освіти Коледжу та громадян ведеться секретарем керівника Коледжу.

Звернення можна подати шляхом заповнення та відправлення Форми для звернень та запитань, яка розміщена на веб-сайті Коледжу pk-nuk.com.ua.

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 здобувачів освіти Коледжу, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в зверненні, заяві, скарзі, не входять до повноважень Коледжу, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу, установі, організації, про що повідомляється заявнику, який подав звернення.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення структурним підрозділом чи посадовою особою Коледжу, воно у той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги здобувачів освіти Коледжу для розгляду тим структурним підрозділам Коледжу, уповноваженим ними особам, об'єднанням студентів та посадовим особам Коледжу, дії чи рішення яких оскаржуються.

6. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

Письмове звернення без зазначення адреси для листування, не підписане автором (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 посадовим особам Коледжу від однієї і тієї ж особи, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду питань в яких порушено, та звернення

осіб, визнаних судом недієздатними.

РОЗДІЛ II. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ОСІБ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ В КОЛЕДЖІ

1. Порядок подання, реєстрації та розгляду звернень

Звернення здобувачів освіти Коледжу, розглядаються керівництвом Коледжу відповідно до розподілу повноважень між директором та заступниками директора.

Директор Коледжу призначає відповідального за розгляд звернення або створює комісію для забезпечення всебічного, неупередженого та об'єктивного його розгляду.

Звернення здобувачів освіти Коледжу подаються та розглядаються в межах повноважень у такому порядку та послідовності, у залежності від результатів розгляду та вирішення порушених авторами звернень питань: класному керівнику академічної групи, завідувачу відділення, заступнику директора Коледжу.

Усі звернення, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані секретарем керівника у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення зазначається дата надходження звернення та його реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

За вимогою здобувачів освіти, що подають письмове звернення, на першому аркуші копії наданого звернення секретарем керівника робиться напис, що містить назву Коледжу, вхідний номер і дату реєстрації звернення.

Повторні звернення студентів реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

Усе листування щодо звернень студентів ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на звернення студентів надсилаються на бланках Коледжу.

Секретар Керівника направляє звернення на розгляд директору Коледжу. Директор Коледжу перенаправляє звернення посадовим особам, яким воно безпосередньо адресовано.

Посадові особи Коледжу при розгляді звернень здобувачів освіти зобов'язані уважно та ретельно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.

До перевірки звернень можуть залучатися представники органів студентського самоврядування тощо.

За результатами розгляду звернення складається мотивована відповідь, яка має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності Коледжу, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у відповіді повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних.

Письмова відповідь за результатами розгляду звернення готується за підписом директора Коледжу на бланку Коледжу, з дотриманням вимог чинного законодавства України.

Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності Коледжу, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

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

Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором Коледжу або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Опрацювання звернень структурними підрозділами Коледжу згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають автора

скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях, викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

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

Не допускається надсилання або передача відповідей на звернення, що надійшли до Коледжу, без їх реєстрації у секретаря керівника.

Зміна головного виконавця на рівні структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюється за погодженням автора резолюції.

Для виконання резолюції головному виконавцю надається право скликати наради за участю співвиконавців, отримувати від них необхідну інформацію.

Інформація від співвиконавців надається відповідальній особі (головному виконавцю) не пізніше ніж за п'ять днів до закінчення встановленого в резолюції терміну відповіді на звернення.

Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку, узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

2. Розгляд пропозицій (зауважень) здобувачів освіти

Структурні підрозділи Коледжу, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи Коледжу відповідно до резолюції керівництва, їх функціональних обов'язків та повноважень зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити заявника про результати розгляду.

3. Розгляд заяв (клопотань) здобувачів освіти

Структурні підрозділи Коледжу, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи Коледжу відповідно до резолюції керівництва, функціональних обов'язків та 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 заявників про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку надається тим структурним підрозділом чи посадовою особою Коледжу, якій доручено розгляд цих заяв і до компетенції яких 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 заявника в письмовій формі з викладенням мотивів відмови.

4. Розгляд скарг здобувачів освіти

Скарга на дії чи рішення структурних підрозділів, 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.

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

До скарги додаються наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги.

5. Права заявника при розгляді заяви чи скарги

Особа, яка звернулася із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряє та розглядає заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- користуватися послугами адвоката або представника організації студентського самоврядування, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь про результати розгляд 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.

6. Структурні підрозділи, керівництво Коледжу, педагогічні працівники та інші уповноважені посадові особи, які є працівниками Коледжу, в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і повно та 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 про Коледж, Положеннями, ухваленими педагогічною радою Коледжу, наказами та розпорядженнями директора та розпорядженнями завідувачів відділеннями, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним 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 утиску та порушення 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 необґрунтованою, 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.

7. Термін розгляду звернень здобувачів освіти Коледжу

Терміни розгляду звернень здобувачів освіти Коледжу обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

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 з місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного структурного підрозділу Коледжу чи уповноважена посадова 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 цим пунктом терміну.

8. Контроль за розглядом звернень здобувачів освіти Коледжу

На контролі в Коледжі перебувають усі зареєстровані звернення здобувачів освіти Коледжу, за винятком звернень, що не підлягають розгляду. Секретар керівника Коледжу здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень. Контроль за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому керівництвом Коледжу, здійснює секретар керівника.

Секретар керівника Коледжу здійснює контроль за розглядом звернень згідно зі строками виконання, зазначеними у графі «Термін виконання».

Зняття з контролю доручень за зверненнями проводиться тільки після надання відповіді на порушені у зверненні питання, а також даних про те, коли і ким надано відповідь, про що вноситься інформація про результати розгляду з обов'язковим зазначенням вихідного номера та дати листа-відповіді на звернення, прізвища, ім'я, по батькові посадової особи виконавця, короткого змісту результатів розгляду (задоволено, відмовлено, роз'яснено або переадресовано).

Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

9. 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 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, особистий прийом здійснює уповноважена ним посадова особа.

Під час особистого прийому здобувач освіти Коледжу, громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу.

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

Посадова особа під час особистого прийому здобувачів освіти Коледжу та громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення.

Про результати такого розгляду здобувачеві освіти Коледжу та громадянинові на його бажання надається усна або письмова відповідь.

Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених на прийомі питань посадова особа може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Коледжу, що входять до сфери його управління, або одержувати за запитом від них необхідну інформацію.

Якщо питання, порушені в зверненні, не входять до компетенції Коледжу, таке звернення у строк не більше п'яти днів з дня реєстрації надсилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, у той же строк воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Письмові та усні звернення (пропозиції, заяви і скарги), подані під час особистого прийому, передаються секретареві керівника для реєстрації.

Питання, з якими звертаються на особистому прийомі, вирішуються при можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови;
- прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення,

перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

- якщо розв'язання питання не входить до компетенції Коледжу, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює, за можливості, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і по можливості, надає у цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка.

РОЗДІЛ III. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЗВЕРНЕННЯ ОСІБ, ЩО НАВЧАЮТЬСЯ В КОЛЕДЖІ

1. Загальну відповідальність за організацію процедури розгляду та розгляд скарг та звернень здобувачів освіти Коледжу покладається на директора Коледжу.

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

3. За подання звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують Коледж, здобувачів освіти та його працівників, посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством України.