

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ТРАНСПОРТНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Педагогічною радою коледжу
протокол від 30 серпня 2023 №1

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду звернень і скарг здобувачів освіти
в Харківському фаховому коледжі транспортних технологій

Введено в дію

Наказ від 30 серпня 2023 № 88/кч

Т.в.о. директора коледжу

Мельников Віталій МЕЛЬНИКОВ

ПОГОДЖУЮ

Т.в.о. директора коледжу

Віталій МЕЛЬНИКОВ

30

серпня

2023



ЗАТВЕРДЖЕНО

Педагогічною радою коледжу

протокол від 30.08. 2023 № 1

ПОЛОЖЕННЯ

**про порядок розгляду звернень і скарг здобувачів освіти
в Харківському фаховому коледжі транспортних технологій**

І Загальні положення

1.1 Відповідно до закону України «Про звернення громадян», Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту» та на підставі Статуту Харківського фахового коледжу транспортних технологій (далі – Коледж), здобувачі освіти, що навчаються в Коледжі мають право звернутися до посадових осіб Коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, заявами (клопотаннями), скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності Коледжу, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття освіти і захист законних інтересів у сфері освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

1.2 Положення про порядок розгляду звернень і скарг здобувачів освіти в Коледжі (далі – Положення) регулює процес своєчасного, справедливого, кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного розгляду звернень студентів Коледжу та якісного їх вирішення.

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

1.4 **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.

1.5 **Заява** - 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.

1.6 **Клопотання** - письмове звернення з проханням про визнання за особою, що навчається в Коледжі, відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

1.7 **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.

1.8 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 реалізації здобувачами освіти Коледжу прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на студентів, що навчаються в Коледжі, певних обов'язків або їх незаконно притягнуто до відповідальності.

II Вимоги до звернень і скарг здобувачів освіти

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

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

2.3 Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається студентом, що навчається в Коледжі на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, електронних засобів комунікації та записується (реєструється) відповідальною посадовою особою Коледжу.

Письмове звернення надсилається поштою або передається в канцелярію Коледжу для подальшої реєстрації та розгляду згідно вимог чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

2.4 У зверненні має бути зазначено 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 передбачається.

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

2.6 Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється у відповідності з вимогами чинного законодавства України.

III Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

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

3.2 Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність особи, що навчається в Коледжі, незнання мови звернення.

3.3 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.

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

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

IV Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

4.1 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.

4.2 Одним і тим же структурним підрозділом чи посадовою особою Коледжу не розглядаються повторні звернення 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.

V Порядок та організація розгляду звернень і скарг здобувачів освіти у Коледжі

5.1 Звернення осіб, що навчаються в Коледжі, розглядаються керівництвом Коледжу відповідно до розподілу повноважень між директором та його заступниками.

5.2 Опрацювання звернень структурними підрозділами Коледжу 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.

5.3 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 телефону.

5.4 Усі звернення, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані у день їх надходження. У зверненні вказуються інформація, визначена у п 2.4 цього Положення. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення вказуються дата надходження звернення та його реєстраційний номер. Конверти, у яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

5.5 Облік особистого прийому студентів зі зверненням ведеться у відповідних журналах (додаток 1 та додаток 2). Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації.

5.6 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. Повторними вважаються звернення, у яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням студентів, що надійшло до Коледжу;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув установлений законодавством термін розгляду;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього звернення.

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

5.8 Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в папці «Вхідна кореспонденція» канцелярії Коледжу.

5.9 Адміністрація Коледжу при розгляді звернень студентів зобов'язана уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом, направляти працівників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором звернення питань, з'ясування і усунення причин та умов, які спонукають скаржитись.

5.10 До перевірки звернень можуть залучатися представники профспілкової організації та студентського самоврядування.

5.11 За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав студентів, недоліки в діяльності Коледжу, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд звернення.

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

5.13 Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

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

5.15 Звернення студентів, що надійшли в письмовому вигляді, засобів електронного зв'язку (електронне звернення, скринька довіри), розглядаються Коледжем згідно Закону України «Про звернення громадян».

5.16 Відповідь за результатами розгляду звернення надається директором Коледжу або іншими керівниками структурних підрозділів, яким було доручено розгляд відповідного звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні студентів, 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. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду звернення. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

5.17 Звернення студентів, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на адміністративній та педагогічній радах.

VI Особистий прийом студентів

6.1 Особистий прийом студентів проводиться директором Коледжу, заступником директора з навчальної роботи, заступником директора з виховної роботи та іншими керівниками структурних підрозділів, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

6.2 Усі звернення студентів на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за бажанням студента.

6.3 Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів Коледжу або отримувати в них потрібну консультацію.

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

6.5 Питання, з якими звертаються студенти, по можливості вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти відповідне рішення. Зокрема:

- задовольнити прохання і повідомити відвідувача про порядок і термін виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- прийняти письмову заяву (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити причини неможливості розв'язання питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду звернення.

6.6 Якщо розв'язання питання, з яким звернувся студент, не входить до компетенції Коледжу, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і по змозі, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

6.7 Прийняті на прийомі студенти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналі обліку особистого прийому громадян.

VII Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

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

7.2 За подання звернень, які містять клепи і образи, дискредитують Коледж та його посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

VIII Аналіз, узагальнення письмових і усних звернень та забезпечення контролю за їх розглядом

8.1 Директор Коледжу здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому студентів особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

8.2 Керівники структурних підрозділів Коледжу здійснюють безпосередній контроль за дотриманням чинного законодавства і даного Положення.

При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду звернень, законність і обґрунтованість прийнятих рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

8.3 За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль. Контролюється також виконання заходів, прийнятих за зверненнями з таких питань:

- з питань безпеки життєдіяльності;
- про недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;
- про порушення працівниками Коледжу законодавства;
- про порушення норм поведінки здобувачів фахової передвищої освіти.

8.4 Стан роботи з питань звернень та прийому студентів, а також окремі заяви і скарги, при розгляді яких були допущені формалізм, байдужість і тяганина, розглядаються на засіданнях Адміністративної, а за потреби Педагогічної ради, із заслуховуванням керівників структурних підрозділів.

ІХ Прикінцеві положення

9.1 Положення про порядок розгляду звернень і скарг здобувачів освіти в Харківському фаховому коледжі транспортних технологій затверджується рішенням Педагогічної ради Коледжу і вводиться в дію наказом директора.

9.2 Зміни та доповнення до Положення про порядок розгляду звернень і скарг здобувачів освіти в Харківському фаховому коледжі транспортних технологій вносяться за поданням до Педагогічної ради Коледжу та вводяться в дію наказом директора коледжу.

Додаток 1 до Положення
про порядок розгляду
звернень і скарг здобувачів
освіти в Харківському
фаховому коледжі
транспортних технологій

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

№ з/п	Дата надходження, реєстраційний індекс	ПП, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний статус заявника	Звідки надіслано, дата, взяття на контроль	Порушені питання	Результат виконання		Номер справи за номенклатурою
				стислий зміст, вид звернення, форма надходження	дата, індекс, зміст документа	прийняті рішення, відмітка про зняття з контролю	
1	2	3	4	5	6	7	8

Додаток 2 до Положення про порядок
розгляду звернень і скарг здобувачів
освіти в Харківському фаховому
коледжі транспортних технологій

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

№ з/п	Дата прийому	Хто прийняв	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи заявника, відмітка про неявку	Категорія, соціальний статус заявника	Порушені питання		Інформація про попередні звернення
					вид звернення, стислий зміст	дата надходження, реєстраційний індекс	
1	2	3	4	5	6	7	8