

Міністерство освіти і науки України
Дніпровський фаховий політехнічний коледж

РОЗГЛЯНУТО ТА УХВАЛЕНО
на засіданні педагогічної ради
коледжу 31.08.2023 № 1

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор коледжу
С. Касьян Станіслав КАСЬЯН
31.08.2023



**Порядок подання та розгляду звернень здобувачів освіти,
їх батьків (законних представників) у
Дніпровському політехнічному фаховому коледжі**

м. Дніпро 2023

1. Порядок подання та розгляду звернень здобувачів освіти, їх батьків (законних представників) у Дніпровському політехнічному фаховому коледжі (далі - Порядок) розроблений з метою забезпечення законних прав та інтересів здобувачів освіти, відповідно до Законів України «Про фахову передвищу освіту», «Про звернення громадян», Положення про організацію освітнього процесу у Дніпровському політехнічному фаховому коледжі Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти Дніпровського політехнічного фахового коледжу.

2. Порядок регламентує процедуру подання та розгляду звернень (скарг) здобувачів освіти, їх батьків (законних представників) з питань, пов'язаних з освітнім процесом, у Дніпровському політехнічному фаховому коледжі (далі - Коледж).

3. Здобувачі освіти, їх батьки (законні представники) (далі - заявник) мають право звернутися до посадових осіб Коледжу відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються освітньої діяльності Коледжу, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

4. Звернення - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

5. Пропозиція (зауваження) - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Коледжу та/або його посадових осіб.

6. Заява (клопотання) - звернення із проханням про сприяння в реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів заявника або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Коледжу та/або його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

7. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

8. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів заявника, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Коледжу та/або його посадових осіб.

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

1) порушено права і законні інтереси чи свободи здобувача освіти (групи здобувачів освіти);

2) створено перешкоди для здійснення здобувачем освіти його прав і законних інтересів чи свобод;

3) незаконно покладено на здобувача освіти які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

10. Заявник може подати звернення особисто, а також через уповноважену особу, якщо повноваження зазначеної особи оформлені відповідно до законодавства.

11. У разі коли звернення в інтересах заявника подається уповноваженою особою, до нього додається належним чином завірена копія документа, який засвідчує повноваження такої уповноваженої особи.

12. До звернення можуть додаватися копії документів, завірені в установленому порядку, які підтверджують інформацію, зазначену в зверненні.

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

14. Реєстрація звернень покладається на секретар Коледжу, яка передає усі звернення безпосередньо директору. Директор Коледжу розглядає звернення особисто або адресує їх посадовим особам Коледжу відповідно до їхніх функціональних обов'язків та повноважень, до яких належить розв'язання питань, порушених у зверненнях.

15. Звернення подається заявником в усній або письмовій (електронній) формі.

16. Звернення у письмовій (електронній) формі надсилається на адресу Коледжу поштою або подається особисто, а в електронній формі - на електронну адресу Коледжу з використанням засобів електронного зв'язку.

17. У зверненні, крім порушеного питання, також зазначаються прізвище, ім'я та по батькові заявника, місце його проживання. Звернення повинне бути підписане заявником із зазначенням дати.

18. У зверненні, надісланому в електронній формі, також повинні бути зазначені електронна адреса, на яку заявникові може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання звернення в електронній формі не вимагається.

19. У разі коли заявник не зазначає у зверненні свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання або не надає інших відомостей, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, звернення реєструється як анонімне та залишається без розгляду.

20. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у пунктах 17 та 18 цього Порядку, повертається заявнику з відповідним обґрунтуванням протягом десяти робочих днів з дня її надходження.

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

22. Не може бути відмовлено в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність заявника, незнання мови звернення.

23. Повторні звернення від одного і того самого заявника, з одного і того самого питання не розглядаються.

24. Звернення здобувачів освіти щодо незгоди з результатами оцінювання навчальної діяльності (поточного оцінювання, семестрового контролю, захисту курсових проєктів, результатів проходження практики, складання кваліфікаційних іспитів) подаються та розглядаються у порядку, визначеному Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти Дніпровського політехнічного фахового коледжу.

25. Звернення щодо порушень академічної доброчесності учасниками освітнього процесу Коледжу подаються та розглядаються у порядку, визначеному Кодексом академічної доброчесності учасників освітнього процесу у Дніпровському політехнічному фаховому коледжі.

26. Звернення щодо оскарження процедури проведення та результатів державної підсумкової атестації, що проводилася в Коледжі, подаються та розглядаються відповідно до Порядку проведення державної підсумкової атестації у Дніпровському політехнічному фаховому коледжі.

27. Звернення розглядаються не довше одного календарного місяця з дня їх надходження. Якщо у місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний для розгляду звернення строк, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний строк розгляду звернення становить не більш як 45 календарних днів.

28. Під час розгляду звернення директор Коледжу, посадова особа, якій адресоване звернення:

1) попередньо розглядає звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку;

2) одержує в разі потреби від заявника матеріали, необхідні для перевірки фактів, викладених у зверненні;

3) спілкується із заявником, з'ясовує всі порушені питання;

4) надсилає запити щодо отримання інформації до структурних підрозділів Коледжу для перевірки фактів, викладених у зверненні;

5) вживає інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених заявником питань.

29. До розгляду звернень можуть залучатися за згодою представники профспілкових організацій Коледжу, органів студентського парламенту.

30. Директор Коледжу, посадова особа, якій адресоване звернення, за результатами попереднього розгляду звернення приймає рішення про обґрунтованість чи необґрунтованість звернення та надає письмову відповідь щодо результатів його розгляду.

31. Рішення про необґрунтованість звернення доводиться до відома заявника в письмовій формі з посиланням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

32. 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.

33. Відповідь за результатами розгляду звернення надсилається заявнику секретарем Коледжу за підписом директора та на бланку Коледжу.

34. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення (якщо звернення підписали двоє та більше заявників) надсилається заявнику, який у зверненні підписався першим, або адреса якого зазначена.

35. Звернення заявника, надіслане на адресу Коледжу, копії відповідей на нього та інші супровідні документи щодо його розгляду зберігаються в Коледжі протягом п'яти років.

36. Розголошення відомостей стосовно заявника та його звернення не дозволяється.

37. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи та заявникам надані вичерпні відповіді.

38. Скарга на дії чи рішення Коледжу, посадової особи 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.

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

40. Скарга в інтересах заявника за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

41. Заявник має право:

1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

2) знайомитися з матеріалами перевірки;

3) подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті посадовою особою, яка розглядає заяву чи скаргу;

4) бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

5) користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

6) одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

8) вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

42. Питання, з якими заявники звертаються на особистому прийомі, вирішуються за можливості, безпосередньо на особистому прийомі.

43. Особистий прийом заявників проводить директор Коледжу, заступники директора, завідувачі відділень та інші керівники структурних підрозділів, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

44. Інформація про порядок і графік прийому відвідувачів у Коледжі розміщується на офіційному вебсайті Коледжу.

45. Під час прийому здобувачів освіти можуть бути присутні їх представники, або особи, які перебувають з ними у родинних стосунках.

46. Заборонене перебування в приміщенні, де відбувається прийом, сторонніх осіб.

47. 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.

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

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

- 1) прийняти чи не брати до уваги зауваження та пропозиції заявника;
- 2) задовольнити прохання чи вимогу, повідомивши заявника про порядок і термін виконання прийнятого рішення;
- 3) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про причини відмови;
- 4) прийняти письмове звернення (у випадку, якщо питання потребують додаткової перевірки чи вивчення) і пояснити заявнику причини, які не дають змогу розв'язати питання під час особистого прийому, а також про порядок і термін розгляду його звернення.

50. Порядок затверджується педагогічною радою Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.

51. Контроль за виконанням Порядку здійснюють посадові особи Коледжу в межах своїх повноважень, установлених посадовими інструкціями.

52. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються педагогічною радою Коледжу та вводяться в дію наказом директора Коледжу.