



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВОЛОДИМИР – ВОЛИНСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ**



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**В.о. директора коледжу**

*Александр Коновалюк* **Олександр КОНОВАЛЮК**

**Наказ №43-І/г від 01.11.2024**

**ПОРЯДОК  
ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ СКАРГ У  
ВОЛОДИМИР - ВОЛИНСЬКОМУ  
ФАХОВОМУ КОЛЕДЖІ**

**м. Володимир  
2024 р.**

## **1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1 Порядок подання та розгляду скарг здобувачів освіти у Володимир – Волинському фаховому коледжі регламентує процедуру подання і розгляду звернень здобувачів освіти та їх представників.

1.2 Порядок 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 ВВФК, а також з метою забезпечення законних прав та інтересів здобувачів освіти.

1.3 Розгляд звернень здобувачів освіти повинен відповідати таким критеріям:

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

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

## **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, родичами, органами студентського самоврядування тощо).

2.4 Звернення може бути усним чи письмовим.

2.5 Усне звернення викладається на особистому прийомі 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 адміністративною радою 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 поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з 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, в тому числі порушення права здобувачів освіти на об'єктивне оцінювання знань, навичок та компетентностей;

- незаконне покладання на осіб, що навчаються у Коледжі, додаткових обов'язків;

- незаконне притягнення до відповідальності;

- ситуації, пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією, булінгом, корупцією;

- питання безпеки життєдіяльності;

- недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;

- порушення норм поведінки здобувачів освіти.

**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.

### **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 належність, стать, вік, віросповідання, національність здобувача освіти.

**4.2** Розгляд усних звернень.

Питання, з якими звертаються на особистому прийомі, вирішуються при можливості безпосередньо на особистому прийомі.

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

Інформація про графік прийому в Коледжі розміщується на відповідних сторінках офіційного веб-сайту.

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 їх представники, або особи, які перебувають з ними в родинних стосунках.

Заборонене перебування в приміщенні, де відбувається прийом, осіб, які не причетні до прийому.

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 такі 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, повідомивши заявника про причини 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 розгляду його звернення.

При усній відповіді на звернення, складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду. У реєстраційному журналі фіксується інформація про те, що про результати розгляду звернення повідомлено під час особистої бесіди.

#### 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, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

У разі, 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 їх представників для розгляду тим структурним підрозділам або посадовим особам Коледжу, на дії чи рішення яких поступила ця 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 покарання будуть здійснені (у випадку, якщо під час розгляду виявлені порушення прав здобувачів освіти, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем) або

викладенням мотивів відмови в задоволенні прохання/скарги (якщо подані у зверненні/скарзі факти не будуть підтверджені). 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 у 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 встановлюють 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 Порядком процедури розгляду звернень здобувачів освіти.

## **5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА**

5.1 Посадові особи, винні у порушенні законодавства 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 Порядок повинен бути схвалений рішенням Педагогічної ради Коледжу, затверджений та введений в дію наказом директора Коледжу. Порядок набуває чинності з моменту його оприлюднення на сайті Коледжу.

6.2 Зміни та доповнення до Порядку повинні бути схвалені рішенням Педагогічної ради Коледжу, затверджені та введені в дію наказом директора Коледжу. Усі зміни та доповнення набувають чинності з моменту їх оприлюднення на сайті Коледжу.

Розглянуто та схвалено

Педагогічною радою коледжу

Протокол № 2 від 31 жовтня 2024р.