

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ №20 М. ЛЬВОВА**

УХВАЛЕНО
Педагогічною радою
ВПУ №20 м. Львова

Протокол №3
від 13.01.2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ВПУ №20



**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ
У ВИЩОМУ ПРОФЕСІЙНОМУ УЧИЛИЩІ №20 М. ЛЬВОВА**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблений відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про фахову передвищу освіту” та вимог внутрішніх нормативно-правових актів Вищого професійного училища № 20 м. Львова (далі – Училище).

1.2. Відповідно до вищезазначених нормативно-правових актів, особи, що навчаються в Училищі, мають право звернутися до посадових осіб Училища відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, заявами (клопотаннями), скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності Училища, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття освіти і законних інтересів у сфері освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

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

2. Форми звернень

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

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

2.1.2. Заява (клопотання) - звернення осіб, що навчаються в Училищі, 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 Училища, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

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

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

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

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

4. Вимоги до звернень

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

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

4.3. Звернення може бути усним чи письмовим.

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

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

4.4. 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.

4.5. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

4.6. 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.

4.7. 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

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

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

5.3. Якщо питання, порушені в зверненні не входять до повноважень Училища, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється студенту Училища, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою Училища, воно в той же термін повертається особі з відповідними роз'ясненнями.

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

6. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

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

6.2. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же структурним підрозділом чи посадовою особою Училища 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.

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

7. Порядок розгляду звернень студентів Училища

7.1. Звернення осіб, що навчаються в Училищі, розглядаються керівництвом Училища відповідно до розподілу повноважень між директором та його заступниками.

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

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

7.4. Розгляд пропозицій (зауважень) здобувачів освіти.

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

7.5. Розгляд заяв (клопотань) студентів Училища

7.5.1. Структурні підрозділи Училища, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи Училища, 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).

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

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

7.6. Розгляд скарг

7.6.1. Скарга на дії чи рішення циклових комісій, керівництва, педагогічних працівників та інших працівників Училища 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.

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

7.6.3. 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 Статуту Училища.

7.6.4. 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 Училища.

7.7. Термін подання скарги

7.7.1. Скарга на рішення, що оскаржується, може бути подана до циклової комісії або директору Училища протягом одного місяця з моменту прийняття такого рішення та ознайомлення студента Училища з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

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

7.8. Права студента Училища при розгляді заяви чи скарги

7.8.1. 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 Училища, яка розглядає заяву чи скаргу;
- користуватися послугами адвоката або представника організації студентського самоврядування, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це 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.

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

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги осіб, що навчаються в Училищі;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного структурного підрозділу чи уповноваженого органу Училища, 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, Статутом Училища, Положеннями, наказами та розпорядженнями директора та розпорядженнями заступника директора з

навчальної роботи, 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 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 необґрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим структурним підрозділам Училища;

- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг студентів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують.

7.10. Термін розгляду звернень студентів Училища

7.10.1. 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 Училища 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.

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

7.11. Особистий прийом студентів Училища

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

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

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

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

7.11.5. 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.

7.11.6. 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

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

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

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

8.4. 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.

8.5. 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

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

9.2. Студенту на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями структурного підрозділу чи посадової особи Училища при розгляді

скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

9.3. Подання студентом Училища звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію Училища та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

10. Затвердження Порядку та внесення змін.

10.1. Порядок розгляду звернень студентів Вищого професійного училища №20 м.Львова затверджується рішенням Педагогічної ради Училища і вводиться в дію наказом директора.

10.2. Зміни та доповнення до Порядку розгляду звернень студентів Вищого професійного училища №20 м.Львова вносяться за поданням до Педагогічної ради Училища та вводяться в дію наказом директора Училища.