

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФАХОВИЙ ПЕРЕДВИЩИЙ КОЛЕДЖ «ОПТИМА»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

**ТОВ «ФАХОВИЙ ПЕРЕДВИЩИЙ
КОЛЕДЖ» ОПТИМА»**

Марія МІЛЕЦЬКА

31.08.2023 р.



**Ухвалено рішенням Педагогічної ради
ТОВ «ФАХОВИЙ ПЕРЕДВИЩИЙ
КОЛЕДЖ» ОПТИМА»**

від 31.08.2023 р., протокол № 8

Голова Педагогічної Ради

Діана ЛОЗІНСЬКА

31.08.2023 р.

ПОРЯДОК

**ЗВЕРНЕННЯ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ
В ТОВ «ФАХОВИЙ ПЕРЕДВИЩИЙ КОЛЕДЖ «ОПТИМА»**

Київ, 2023

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розроблено відповідно до законів України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту».

1.2. Порядок визначає алгоритм подання звернень учасників освітнього процесу, а також процедуру їх розгляду, керуючись вимогами чинного законодавства України. Його дія поширюється на всіх учасників освітнього процесу, незалежно від статусу чи ролі.

1.3. Зверненнями є пропозиції, заяви (у тому числі апеляційні заяви щодо результатів оцінювання) і скарги, викладені в письмовій або усній формі.

Пропозиція — це звернення учасника освітнього процесу, яке містить поради, рекомендації або зауваження щодо діяльності структурних підрозділів ТОВ «ФАХОВИЙ ПЕРЕДВИЩИЙ КОЛЕДЖ «ОПТИМА» (далі — Фаховий коледж) чи посадових осіб на різних рівнях, а також пропозиції щодо удосконалення освітнього процесу й діяльності навчального закладу в цілому. Заява — це звернення учасника освітнього процесу, яке містить прохання щодо сприяння в реалізації прав й інтересів заявника або повідомлення про порушення чинних нормативних актів, процедур чи виявлені недоліки в діяльності структурних підрозділів Фахового коледжу та/або посадових осіб. Скарга — це звернення, що містить вимогу про поновлення порушених прав і захист законних інтересів учасника освітнього процесу, спричинених діями чи рішеннями посадових осіб/працівників Фахового коледжу будь-якого рівня.

2. ПОРЯДОК ПОДАЧІ ЗВЕРНЕНЬ УЧАСНИКАМИ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

2.1. Звернення подаються на ім'я директора Фахового коледжу. Вони можуть бути як індивідуальними (поданими однією особою), так і колективними (поданими групою осіб).

2.2. Усне звернення здійснюється учасником освітнього процесу під час особистого прийому й реєструється (записується) посадовою особою або працівником Фахового коледжу в журналі, який може бути як у друкованому, так і в електронному форматі.

Письмові звернення можуть бути надіслані поштою, передані учасником освітнього процесу особисто до адміністрації коледжу або через уповноважену ним особу, чиї повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення може бути також надіслане електронною поштою або іншими засобами електронного зв'язку (електронне звернення), якщо заявник не має змоги подати його особисто з об'єктивних причин. Письмові звернення також повинні бути зафіксовані у відповідному журналі.

Усі звернення передаються на розгляд адміністрації Фахового коледжу.

2.3. У зверненні обов'язково повинні бути вказані прізвище, ім'я, по батькові й контактні дані учасника освітнього процесу, а також чітко викладена суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги, а також конкретні прохання або вимоги. Письмове звернення повинно бути підписане заявником (або заявниками) і містити дату подання. У разі електронного звернення необхідно вказати дійсну електронну поштову адресу або інші засоби зв'язку для отримання відповіді.

Звернення, яке не містить контактних даних, не підписане заявником (або заявниками), або таке, що не дозволяє ідентифікувати автора, вважається анонімним і не підлягає розгляду.

2.4. Звернення, оформлені з порушенням вимог, зазначених у цьому Порядку, повертаються заявнику без розгляду. Звернення, що відповідають встановленим вимогам і подані в належному порядку, підлягають обов'язковому прийому й розгляду. Забороняється направляти заяви або скарги учасників освітнього процесу до тих посадових осіб, дії чи рішення яких оскаржуються, а також поширювати конфіденційну інформацію, що міститься у зверненні.

2.5. Подання звернення учасником освітнього процесу, яке містить наклеп, образи, спроби дискредитації керівництва, посадових осіб чи працівників коледжу, а також неправдиві відомості (або ті, що не підтвердились у результаті перевірки), тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

2.6. Адміністрація Фахового коледжу зобов'язана розглянути пропозиції і заяви учасників освітнього процесу відповідно до встановлених процедур. За бажанням заявника (заявників), про що має бути окремо зазначено у зверненні, їх інформують про результати розгляду усно або письмово.

2.7. Розгляд пропозицій і заяв здійснюється протягом одного місяця з моменту надходження звернення. Посадова особа ознайомлюється з усіма матеріалами і надає їх для розгляду й вирішення представникам адміністрації Фахового коледжу. За необхідності адміністрація Фахового коледжу може винести питання на обговорення Педагогічної ради. Якщо пропозиція /заява розглядалася на засіданні Педагогічної ради, у протоколі засідання має бути зафіксовано результат розгляду звернення.

2.8. Скарга на дії або бездіяльність посадової особи чи працівника Фахового коледжу подається в порядку підлеглості вищій посадовій особі або працівнику коледжу.

2.9. Скарга може бути подана в усній або письмовій формі.

Усна скарга надається учасником освітнього процесу під час особистого прийому й реєструється (записується) відповідною посадовою особою або працівником Фахового коледжу.

Письмова скарга може бути надіслана поштою або передана безпосередньо заявником до відповідної особи або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені згідно з вимогами законодавства. Письмова скарга також може бути надіслана через мережу «Інтернет» або інші електронні засоби зв'язку (електронне звернення), за умови належного оформлення звернення й можливості ідентифікації його автора. До скарги додаються всі необхідні документи, що підтверджують викладені в ній факти (копії рішень, офіційні документи тощо), які можуть бути корисними для розгляду.

2.10. Розгляд скарги здійснюється протягом одного місяця з дня її отримання. У разі, якщо протягом цього терміну вирішення питань, порушених у скарзі, неможливе, визначається додатковий термін для її розгляду, про що необхідно повідомити заявника.

2.11. Посадова особа ознайомлюється з усіма матеріалами і надає їх для розгляду й вирішення представникам адміністрації Фахового коледжу. За необхідності скарга може розглядатись на засіданні Педагогічної ради. За потреби проводиться збір додаткових документів або інформації щодо питань, піднятих у скарзі. На основі проведеного аналізу матеріалів представники адміністрації обов'язково роблять висновок щодо обґрунтованості або необґрунтованості скарги. Якщо скарга розглядалася на засіданні Педагогічної ради, у протоколі засідання має бути зафіксовано результат розгляду звернення.

У результаті розгляду скарги приймається рішення про задоволення скарги (повністю або частково) чи про відмову в задоволенні. Відмова в задоволенні скарги можлива у випадках, коли дії відповідних посадових осіб або працівників Фахового коледжу визнано законними й обґрунтованими, або коли скарга не містить обґрунтованих фактів, що можуть бути підтвержені.

Після завершення розгляду, з урахуванням усіх зібраних матеріалів, адміністрація Фахового коледжу готує проєкт відповіді заявнику, у якому чітко викладаються результати розгляду порушених у скарзі питань.

3. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

3.1. Цей Порядок діє для всіх учасників освітнього процесу Фахового коледжу й публікується на офіційному вебсайті.

3.2. Зміни й доповнення до Порядку затверджуються керівником Фахового коледжу й ухвалюються рішенням Педагогічної ради Фахового коледжу.