

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ПРОМИСЛОВОЇ АВТОМАТИКИ ТА
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОДЕСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
ТЕХНОЛОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Педагогічною радою

ФКПАІТ ОНТУ

від 05.09.2023 р. протокол № 1

голова Педагогічної ради,

директор ФКПАІТ ОНТУ

 Ольга ЄПУР

Введено в дію наказом

ФКПАІТ ОНТУ

від 05.09.2023 р., № 58-01 «Про

введення в дію положень

фахового коледжу»



ПОЛОЖЕННЯ

ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

1. Загальні положення

Цей порядок розроблений згідно із Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та наказом Міністерства освіти і науки України від 13.02.2018 р. №136 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Міністерстві освіти і науки України».

Розгляд скарг здобувачів освіти є важливою сферою діяльності ФКПАІТ ОНТУ. Розгляд скарг є службовим обов'язком і сферою відповідальності заступників директора за напрямками, завідувачів відділень, голови студентського самоврядування та керівників структурних підрозділів, до яких надійшла скарга.

У роботі зі скаргами здобувачів освіти, а також під час спілкування необхідно уважно ставитися до людей та до їх скарг.

Інформацію, що міститься в письмових скаргах, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються у ФКПАІТ ОНТУ.

До рішень та дій, які можуть бути оскаржені, належать ті сфери управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- діяльність ФКПАІТ ОНТУ чи його підрозділів у певних галузях є неефективною.

2. Розгляд скарг здобувачів освіти

Діловодство, пов'язане зі скаргами здобувачів освіти ФКПАІТ ОНТУ покладається на канцелярію і повинно вестися окремо від інших видів діловодства.

Усі скарги, що надійшли до ФКПАІТ ОНТУ, мають бути зареєстровані канцелярією у день їх надходження. У документі вказуються: прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання, адреса електронної пошти та телефон особи, яка подала скаргу.

Викладається суть порушеного питання. Письмова скарга має бути підписана заявником (заявниками) із зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки скарги вказуються дата надходження скарги та її реєстраційний номер.

Облік скарг здобувачів освіти ведеться у відповідних журналах.

Рішення для розгляду приймається не пізніше двох робочих днів.

Повторні скарги здобувачів освіти реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно», і до повторної скарги долучається все попереднє листування.

Повторними вважаються скарги, в яких:

а) оскаржується рішення, прийняте за попередньою скаргою, що надійшло до ФКПАІТ ОНТУ;

б) повідомляється про несвоєчасне вирішення попередньої скарги, якщо з часу її надходження минув установлений законодавством термін розгляду;

в) звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попередньої скарги.

Якщо в скарзі поряд з питаннями щодо компетенції ФКПАІТ ОНТУ порушуються питання, які підлягають розв'язанню в органах виконавчої влади та інших інстанціях, то не пізніше ніж у п'ятиденний термін до цього органу (інстанції) надсилається копія скарги або витяг з неї, про що повідомляється заявнику.

Усе листування щодо скарг здобувачів освіти ведеться за номерами, присвоєними їм під час реєстрації. Відповіді на скарги здобувачів освіти надсилаються на бланках ФКПАІТ ОНТУ.

3. Вирішення скарг здобувачів освіти

Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення скарги разом з матеріалами розгляду та копією відповіді зберігаються в канцелярії.

Посадові особи ФКПАІТ ОНТУ, на яких покладено розгляд скарг здобувачів освіти, зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати матеріали, пов'язані з їх розглядом, направляти працівників на місця для перевірки викладених у скарзі обставин, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором скарги питань, з'ясувати і усунути причини та умови, які спонукають здобувачів освіти скаржитися.

До перевірки скарги можуть залучатися представники профспілкової та інших громадських організацій, органів студентського самоврядування та інші працівники компетентні у даному питанні.

За результатами розгляду скарги складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав здобувачів освіти, недоліки в діяльності ФКПАІТ ОНТУ, 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 скарги.

Скарги, в яких порушуються важливі питання діяльності ФКПАІТ ОНТУ, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

Автор скарги має право ознайомитися з матеріалами перевірки.

Термін розгляду скарг відраховується від дня їх надходження до ФКПАІТ ОНТУ до дня відправлення повідомлення їх автору.

Скарга вважається розглянутою, якщо з'ясовані всі порушені в ній питання, ужито необхідних заходів, і автору скарги надані вичерпні відповіді.

Відповідь за результатами розгляду скарги надається канцелярією, відділеннями, або головою студентського самоврядування, або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у скарзі, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на відповідний закон. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду скарги. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду скарги його автору повідомлено під час особистої бесіди.

4. Аналіз письмових і усних скарг здобувачів освіти та забезпечення контролю за їх розглядом

Письмові та усні скарги, а також критичні зауваження, які в них містяться, підлягають систематичному, але не менш як одного разу на півріччя, аналізу. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, які зумовлюють повторні і колективні скарги.

За результатами аналізу складається довідка (інформаційний лист) з конкретними пропозиціями щодо подальшого вдосконалення роботи у ФКПАІТ ОНТУ.

Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи підрозділів та окремих працівників ФКПАІТ ОНТУ.

Контроль за роботою з питань скарг здобувачів освіти покладається на керівника відділу з питань запобігання та виявлення корупції.

Відділення здійснюють безпосередній контроль за дотриманням

встановленого законодавства і цим Порядком розгляду скарг здобувачів освіти.

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

За розглядом скарг, які заслуговують особливу увагу, встановлюється контроль, особливо за такими:

- а) з питань безпеки життєдіяльності;
- б) про недоліки роботи підрозділів у ФКПАІТ ОНТУ;
- в) про порушення працівниками ФКПАІТ ОНТУ законодавства;
- г) про порушення норм честі та гідності здобувачів освіти ФКПАІТ ОНТУ.

Якщо взята на контроль скарга не може бути вирішена у визначений строк, то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством. Про продовження строків реалізації перевірки скарг своєчасно інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори скарг.

Рішення про зняття скарги з контролю приймає директор ФКПАІТ ОНТУ або інші посадові особи, які відповідають за їх своєчасний і об'єктивний розгляд. Попередні відповіді на скарги, взяті на контроль, не є підставою зняття їх з контролю у разі повторного розгляду.

У ході перевірок слід всебічно вивчати організацію роботи з питань скарг, виявляти недоліки і надавати практичну допомогу в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в актах або довідках.

Стан роботи з питань скарг, а також окремі скарги, при розгляді яких були допущені формалізм, байдужість і тяганина, при потребі розглядаються на засіданнях Адміністративної ради із заслуховуванням керівників відповідних підрозділів.

Діяльність підрозділів ФКПАІТ ОНТУ та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду скарг.

Положення розроблено робочою групою ФКПАІТ ОНТУ у складі:

Заступник директора з НМР

Юрисконсульт



Вікторія ОКСАНІЧЕНКО



Юлія АЛЕКСЄЄВА