



**КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«КРИВОРИЗЬКИЙ ФАХОВИЙ МЕДИЧНИЙ КОЛЕДЖ»
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Педагогічної ради
КЗ «Криворізький фаховий медичний
коледж» ДОР»

протокол № 19
від «12» лютого 2025 р.



Директор Тетяна БАБЕНКО

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ УЧАСНИКІВ
ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ**

Введено в дію наказом директора

№ 13-0 від «14» лютого 2025 р.



Кривий Ріг

ЗМІСТ

1. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ.....	5
2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	6
3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА	6
5. ОСОБЛИВОСТІ ПОДАННЯ ТА ПРИЙМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ (Е-ЗВЕРНЕНЬ), ВІДГУКІВ І ПРОПОЗИЦІЙ.....	7
6. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ТА ПЕРВИННОГО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	8
7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.....	9
8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ПІД ЧАС РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	9
9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ	10
10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ, ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА ЗАПОБІГАННЯ ДИСКРИМІНАЦІЇ.....	10
11. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.....	11
12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	11

1. ОСНОВНІ ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

1.1. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

Анонімне звернення — звернення, в якому не зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання (перебування) або електронну адресу особи, не надано особистий чи електронний підпис, або з якого неможливо встановити авторство.

Відгук — сукупність суб'єктивних думок, оціночних суджень, зауважень або коментарів учасників освітнього процесу щодо якості освітніх послуг, організації освітнього середовища, викладання навчальних дисциплін чи діяльності підрозділів Коледжу.

Електронне звернення (Е-звернення) — письмове звернення, надіслане з використанням мережі Інтернет та засобів електронного зв'язку на офіційну електронну пошту Коледжу або через спеціалізовані електронні форми на офіційному вебсайті Коледжу.

Заява (клопотання) — звернення з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством України прав та інтересів особи або повідомлення про порушення законодавства, недоліки в діяльності Коледжу, його посадових осіб.

Заявник — учасник освітнього процесу або інша особа, яка подала звернення до Коледжу в установленому порядку.

Пропозиція (зауваження) — звернення, в якому висловлюються порада, рекомендація щодо поліпшення діяльності Коледжу, удосконалення освітнього процесу, розвитку матеріально-технічної бази, організації виховної та методичної роботи.

Скарга — звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів учасника освітнього процесу, порушених діями (бездіяльністю) чи рішеннями органів управління, підрозділів або посадових осіб Коледжу.

Учасники освітнього процесу — здобувачі фахової перед вищої/ вищої освіти (студенти), педагогічні, науково-педагогічні, методичні та інші працівники Коледжу, батьки або законні представники здобувачів освіти.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Це Положення визначає порядок подання, приймання, реєстрації, розгляду, прийняття рішень та надання відповідей на звернення (зокрема Е-звернення, скарги, пропозиції, відгуки) усіх учасників освітнього процесу Комунального закладу «Криворізький фаховий медичний коледж» Дніпропетровської обласної ради (далі — Коледж).

2.2. Основними принципами розгляду звернень у Коледжі є:

- законність та верховенство права;
- об'єктивність, всебічність та неупередженість розгляду;
- відкритість та прозорість у межах, визначених законодавством;
- дотримання етичних норм та академічної доброчесності;
- захист прав, свобод та законних інтересів учасників освітнього процесу;
- заборона дискримінації та переслідування за подане звернення чи критику.

2.3. Дія цього Положення поширюється на всі структурні підрозділи, адміністрацію та посадових осіб Коледжу.

2.4. Організацію приймання та реєстрації звернень забезпечує особа, відповідальна за діловодство Коледжу.

3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА

3.1. Це Положення розроблено відповідно до:

- Конституції України; Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про освіту»; Закону України «Про вищу освіту»;
- Закону України «Про фахову передвищу освіту»;
- Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Закону України «Про запобігання корупції»;
- Статуту Комунального закладу «Криворізький фаховий медичний коледж» Дніпропетровської обласної ради та локальних нормативних актів Коледжу.

3.2. У разі внесення змін до законодавчих або нормативно-правових актів України до внесення відповідних змін до цього Положення застосовуються норми чинного законодавства України.

4. ВИДИ ЗВЕРНЕНЬ ТА ВИМОГИ ДО ЇХ ОФОРМЛЕННЯ

4.1. Звернення можуть подаватися в усній, письмовій або електронній формі.

4.2. У письмовому або електронному зверненні обов'язково зазначаються такі реквізити:

найменування закладу освіти або посада, прізвище, ініціали посадової особи, якій адресується звернення;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника;

статус учасника освітнього процесу (здобувач освіти із зазначенням курсу та спеціальності/групи, викладач, співробітник, батьки/законні представники);

поштова адреса реєстрації/проживання та адреса електронної пошти, контактний номер телефону;

суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги, обґрунтування вимог чи прохань;

особистий підпис заявника (або електронний підпис / ідентифікаційний запис) та дата подання.

4.3. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями протягом десяти днів від дня його надходження.

4.4. Анонімні звернення розгляду не підлягають, за винятком випадків, передбачених Законом України «Про запобігання корупції» щодо повідомлень про факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень.

5. ОСОБЛИВОСТІ ПОДАННЯ ТА ПРИЙМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ (Е-ЗВЕРНЕНЬ), ВІДГУКІВ І ПРОПОЗИЦІЙ

5.1. Електронні звернення подаються учасниками освітнього процесу через такі офіційні канали зв'язку Коледжу:

офіційну електронну пошту Коледжу;
спеціальну вебформу «Електронне звернення» на офіційному вебсайті Коледжу;

5.2. Датою надходження Е-звернення вважається дата його зафіксованого отримання на офіційну електронну пошту або через електронну форму. Якщо звернення надійшло у неробочий день або час, датою надходження вважається перший наступний робочий день.

5.3. Відгуки щодо якості освітнього процесу, роботи викладачів, адміністративних підрозділів або умов навчання можуть надаватися:

у формі персоніфікованих або анонімних електронних опитувань, що організовуються Комісією із забезпечення якості освіти;

шляхом використання скриньок довіри (фізичних та електронних);

через електронні форми зворотного зв'язку.

5.4. Звернення, що містять нецензурну лексику, образи, заклики до розпалювання ворожнечі або погрози, не розглядаються. Заявникові (за наявності встановлених контактних даних) надсилається повідомлення про неприпустимість такої форми спілкування.

6. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ТА ПЕРВИННОГО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Усі звернення (у тому числі електронні), що надійшли до Коледжу, підлягають обов'язковому прийманню та реєстрації особою, відповідальною за діловодство, у день їх надходження.

6.2. Реєстрація здійснюється в журналі обліку звернень громадян або у відповідній автоматизованій системі електронного документообігу.
(Додаток №1)

6.3. Зареєстроване звернення передається директору Коледжу або уповноваженій особі для накладення резолюції та визначення відповідального виконавця або створення комісії з розгляду.

6.4. Забороняється направляти скаргу на розгляд посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження до Коледжу.

7.2. Звернення, які не потребують додаткового вивчення та перевірки, розглядаються не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

7.3. Якщо для вирішення порушених у зверненні питань необхідно провести спеціальну перевірку, комісійне обстеження або витребувати додаткові матеріали, директор Коледжу або його заступник можуть подовжити строк розгляду, про що письмово або електронною поштою повідомляється заявник. При цьому загальний строк розв'язання питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН ПІД ЧАС РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

8.1. Особа, яка подала звернення до Коледжу, має право:

особисто викласти аргументи особі, яка перевіряє звернення;

подавати додаткові матеріали або звертатися з проханням про їх витребування;

ознайомлюватися з матеріалами перевірки (якщо це не порушує права інших осіб та вимоги щодо конфіденційності);

одержувати письмову або електронну вмотивовану відповідь про результати розгляду звернення;

вимагати дотримання конфіденційності під час розгляду звернення;

оскаржити прийняте рішення відповідно до чинного законодавства.

8.2. Посадові особи Коледжу, які розглядають звернення, зобов'язані:

уважно вникнути в суть звернення, забезпечити всебічну, об'єктивну та своєчасну перевірку;

приймати обґрунтовані рішення в межах наданих повноважень та забезпечувати їх реалізацію;

письмово або в електронній формі повідомляти заявника про результати розгляду звернення та прийняті рішення;

у разі відмови в задоволенні вимог викласти обґрунтовані мотиви з посиланням на норми законодавства та локальні нормативні акти Коледжу.

9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ

9.1. Особистий прийом учасників освітнього процесу здійснюється директором Коледжу, заступниками директора та керівниками структурних підрозділів згідно з затвердженим графіком.

9.2. Графік особистого прийому доводиться до відома учасників освітнього процесу шляхом його розміщення на інформаційних стендах та офіційному вебсайті Коледжу.

9.3. Усі письмові звернення, подані на особистому прийомі, реєструються в загальному порядку.

10. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ, ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА ЗАПОБІГАННЯ ДИСКРИМІНАЦІЇ

10.1. Персональні дані, отримані під час розгляду звернень, обробляються з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

10.2. Розголошення відомостей про особисте життя учасників освітнього процесу без їх згоди або відомостей, що порочать їх честь і гідність, забороняється.

10.3. Забороняється будь-яке пряме чи непряме переслідування здобувачів освіти, працівників або батьків за подання звернення, скарги, за висловлену критику діяльності Коледжу чи окремих його працівників.

11. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.

11.1. Безпосередній контроль за дотриманням строків та порядку розгляду звернень здійснює особа, відповідальна за діловодство, а загальний контроль — директор Коледжу.

11.2. Відповідальна особа здійснює узагальнення та аналіз звернень, скарг, пропозицій і відгуків, що надійшли від учасників освітнього процесу.

11.3. Результати аналітичної роботи розглядаються на засіданнях Педагогічної ради Коледжу та Комісії із забезпечення якості освіти для прийняття управлінських рішень та вдосконалення освітнього середовища.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Це Положення набирає чинності з дня його затвердження директором Коледжу після схвалення Педагогічною радою та введення в дію відповідним наказом.

12.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться у порядку, встановленому для його затвердження.

12.3. Питання, не врегульовані цим Положенням, вирішуються відповідно до чинного законодавства України та локальних нормативних актів Коледжу.

Додаток №1

№п/п	Дата та реєстраційний №	ПІБ, Категорія заявника	Форма надходження (письмова Е-звернення)	Короткий зміст звернення	Резолюція, виконавець	Дата виконання, результати розгляду