

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ЛУЦЬКОГО
НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Педагогічної ради

ТФК ЛНТУ

Протокол №

Від «01» 09 2025 р.

Директор ТФК ЛНТУ

О. ГЕРАСИМЧУК



**ПОРЯДОК ПОДАННЯ СКАРГ У
ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ
«ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЛУЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ТЕХНІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
Редакція 01**

Введено в дію наказом № 466-0*-14 від «01» 09 2025 р.

Луцьк 2025

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок подання та розгляду скарг здобувачів освіти у Відокремленому структурному підрозділі «Технічний фаховий коледж Луцького національного технічного університету» (далі – Коледж) регламентує процедуру подання та розгляду звернень здобувачів освіти та/або їхніх представників у паперовій та/або електронній формі.

1.2. Порядок розроблено з метою реалізації Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти (ESG), відповідно до законодавства України, зокрема Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про вищу освіту», «Про звернення громадян», а також Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти у Коледжі – для забезпечення законних прав та інтересів здобувачів освіти.

1.3. Розгляд звернень здобувачів освіти має відповідати таким критеріям:

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

Дотримання зазначених критеріїв забезпечує оперативний розгляд порушених у зверненнях питань, реагування на законні вимоги здобувачів освіти та запобігання подібним порушенням у подальшому.

1.4. Конфіденційність і захист заявника. Розгляд звернень здійснюється з дотриманням конфіденційності: відомості про заявника, зміст звернення та матеріали перевірки надаються лише посадовим особам, які безпосередньо залучені до розгляду та прийняття рішення. Забороняються будь-які форми тиску, переслідування чи дискримінації заявника у зв'язку з поданням звернення.

1.5. Канали подання та підтвердження реєстрації. Звернення може подаватися через визначені цим Порядком канали, у тому числі через електронні засоби зв'язку та/або електронну форму на офіційному вебсайті Коледжу, у тому числі за QR-кодом. За зверненням, поданим в електронній формі, заявнику надсилається повідомлення про його реєстрацію (вхідний номер/дата) – за умови зазначення контактних даних.

1.6. Термінові випадки (невідкладний розгляд). Звернення, що стосуються безпеки життя і здоров'я, булінгу (цькування), сексуальних домагань, дискримінації, погроз, корупційних проявів або інших ситуацій, які потребують негайного реагування, розглядаються невідкладно з організацією першочергових заходів реагування та захисту учасників освітнього процесу.

1.7. Анонімні повідомлення. Анонімні звернення не підлягають розгляду як офіційні звернення в порядку Закону України «Про звернення громадян». Водночас анонімні повідомлення можуть бути підставою для проведення профілактичних/організаційних заходів реагування в межах повноважень Коледжу (без надання персональної відповіді заявнику).

II. 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 подаватися здобувачем освіти:

- особисто;
- законними представниками здобувача освіти (батьками/опікунами, родичами, представниками органів студентського самоврядування тощо).

2.4. Звернення може бути усним або письмовим.

2.5. Усне звернення викладається здобувачем освіти під час особистого прийому або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

2.6. Письмове звернення подається:

- у паперовій формі – поштою або шляхом подання секретарю директора;
- в електронній формі – засобами електронного зв'язку (електронна пошта) та/або через електронну форму на офіційному вебсайті Коледжу (за наявності), у тому числі через QR-код;
- через скриньку довіри, яка розміщується в приміщенні, доступному для осіб, що навчаються у Коледжі.

2.7. Вилучення та облік кореспонденції зі скриньки довіри. Кореспонденція (за наявності) зі скриньки довіри вилучається щотижня комісійно. Склад комісії затверджується наказом директора Коледжу та має включати не менше трьох осіб. Звернення, заяви, скарги, подані через скриньку довіри, комісія вносить до журналу реєстрації із зазначенням дати вилучення та проводить попередній розгляд вилученої кореспонденції.

2.8. Вимоги до письмового звернення. У письмовому зверненні зазначаються: прізвище, ім'я та по батькові заявника, місце проживання (за наявності), а також викладається суть питання (зауваження, пропозиції, скарги, прохання чи вимоги). Письмове звернення обов'язково підписується заявником (заявниками) із зазначенням дати.

2.9. Вимоги до електронного звернення. В електронному зверненні обов'язково зазначаються:

- адреса електронної пошти для отримання відповіді або інші засоби зв'язку;
- за можливості – контактний номер телефону (для уточнення обставин). Після реєстрації електронного звернення заявнику надсилається повідомлення про його реєстрацію (вхідний номер/дата) – за умови зазначення контактних даних.

2.10. Додатки/докази. До звернення можуть додаватися матеріали, що підтверджують викладені обставини (фото, скріншоти, копії документів, посилання тощо). У разі подання електронного звернення такі матеріали можуть бути надіслані як вкладення або через посилання на ресурс з доступом для уповноважених осіб Коледжу.

2.11. Анонімні звернення. Письмове звернення, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і не підлягає розгляду як офіційне. Водночас анонімні повідомлення можуть бути підставою для проведення профілактичних/організаційних заходів реагування в межах повноважень Коледжу (без надання персональної відповіді заявнику).

ІІІ. ПІДСТАВИ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОСАДОВІ ОСОБИ, ЯКИМ АДРЕСУЮТЬСЯ ЗВЕРНЕННЯ

3.1. До рішень, дій або бездіяльності, які можуть бути оскаржені (бути підставою для звернення), належать:

- порушення прав, законних інтересів чи свобод здобувачів освіти, у тому числі порушення права на об'єктивне та прозоре оцінювання результатів навчання;
- незаконне покладення на здобувачів освіти додаткових обов'язків;
- незаконне притягнення до відповідальності;
- ситуації, пов'язані з дискримінацією, булінгом (цькуванням), сексуальними домаганнями, насильством, погрозами;
- повідомлення про можливі корупційні прояви;
- питання безпеки життєдіяльності та охорони здоров'я;
- недоліки в роботі структурних підрозділів Коледжу;
- порушення норм поведінки учасниками освітнього процесу.

3.2. Звернення адресуються посадовим особам Коледжу відповідно до їхніх функціональних обов'язків та повноважень, у межах яких може бути вирішено порушені у зверненні питання.

3.3. Звернення здобувачів освіти подаються та розглядаються в межах повноважень у такій послідовності (рекомендований порядок):

- керівнику академічної групи (куратору);
- голові циклової комісії;
- завідувачу відділення;
- заступнику директора;
- директору Коледжу.

3.4. У разі звернень щодо булінгу (цькування), сексуальних домагань, дискримінації, погроз, насильства, а також інших випадків, що потребують невідкладного реагування, здобувач освіти має право звернутися без дотримання послідовності, визначеної пунктом 3.3, безпосередньо до заступника директора та/або директора Коледжу.

3.5. Звернення щодо дій або рішень конкретної посадової особи не може бути передано на розгляд цій посадовій особі. У такому випадку розгляд здійснюється вищою посадовою особою або уповноваженою комісією/посадовою особою, визначеною наказом директора.

3.6. За наявності контактних даних заявнику може бути запропоновано надати додаткові відомості/матеріали для об'єктивного розгляду звернення. Відсутність таких матеріалів не є підставою для відмови в прийнятті звернення, якщо воно оформлене належним чином.

ІV. РЕЄСТРАЦІЯ І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Усі звернення, які надійшли до Коледжу, підлягають обов'язковій реєстрації 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, соціальне походження чи інші ознаки заявника.

4.2. Після реєстрації звернення (за наявності контактних даних) заявнику надається/надсилається повідомлення про реєстрацію із зазначенням вхідного номера та дати реєстрації (електронною поштою та/або іншим способом зв'язку).

4.2. Розгляд усних звернень

4.2.1. Питання, з якими звертаються під час особистого прийому, вирішуються, за можливості, безпосередньо під час прийому.

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

4.2.3. Інформація про порядок і графік особистого прийому розміщується на відповідних сторінках офіційного вебсайту Коледжу.

4.2.4. Облік особистого прийому здобувачів освіти ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, реєструються секретарем директора.

4.2.5. Під час прийому здобувачів освіти можуть бути присутні їхні представники або особи, які перебувають з ними у родинних стосунках. Забороняється перебування в приміщенні, де відбувається прийом, осіб, які не причетні до розгляду звернення.

4.2.6. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення об'єктивного і кваліфікованого розв'язання поставлених питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів Коледжу.

4.2.7. Відвідувачі у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.

4.2.8. 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 заявника;
- задовольнити прохання чи вимогу, повідомивши заявника 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 заявникові причини, які не дають змогу розв'язати питання під час особистого прийому, а також порядок і термін розгляду його звернення.

4.2.9. При наданні усної відповіді на звернення складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду. У реєстраційному журналі робиться відмітка про те, що про результати розгляду звернення повідомлено під час особистої бесіди.

4.3. Розгляд письмових звернень

4.3.1. Письмове звернення, оформлене без дотримання вимог, визначених цим Порядком, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше п'яти днів від дати його надходження. Письмове звернення, в якому не зазначено місце проживання (за наявності такої вимоги), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає як офіційне.

4.3.2. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно у строк не більше 5 днів повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

4.3.3. Для перевірки інформації, викладеної у зверненнях, можуть залучатися представники профспілкової організації та органів студентського самоврядування. Заборонено направляти звернення здобувачів освіти чи їх представників для розгляду тим посадовим особам Коледжу, на дії чи рішення яких подано скаргу.

4.3.4. Під час розгляду звернення забезпечується конфіденційність: доступ до матеріалів мають лише уповноважені особи, залучені до перевірки та прийняття рішення.

4.3.5. За результатами розгляду звернення складається висновок, який повинен містити: об'єктивний аналіз зібраних матеріалів, інформацію про вжиті заходи щодо усунення недоліків і порушень (у разі їх виявлення), визначені заходи реагування/дисциплінарні заходи (у разі підтвердження порушень) або мотивовану відмову в задоволенні звернення (якщо факти не підтвердилися). Висновок підписується особою, якій доручено розгляд звернення.

4.3.6. Відповіді на звернення здобувачів освіти надаються на офіційному бланку Коледжу або надсилаються в електронній формі (за умови зазначення заявником електронної адреси для листування).

4.3.7. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і заявнику надано вичерпну відповідь.

4.3.8. Матеріали розгляду звернень і копії відповідей зберігаються у секретаря директора у встановленому порядку (папка/справа «Вхідна кореспонденція» або відповідний електронний архів із обмеженим доступом).

4.3.9. Автор звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки у порядку, визначеному законодавством, з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних та конфіденційної інформації.

4.3.10. Якщо вирішення питання не входить до компетенції Коледжу, посадова особа надає заявнику інформацію щодо того, до якої установи/організації необхідно звернутися.

4.4. Строки розгляду звернень

4.4.1. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше 14 днів від дня їх надходження. Якщо питання не потребує додаткового вивчення – воно може бути розглянуте невідкладно.

4.4.2. Якщо у 14-денний строк вирішити порушені питання неможливо, встановлюється необхідний строк для розгляду в межах, передбачених законодавством, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний строк розгляду не може перевищувати 30 днів.

4.4.3. Звернення, що стосуються безпеки життя і здоров'я, булінгу (цькування), сексуальних домагань, дискримінації, погроз, насильства або корупційних проявів, розглядаються невідкладно: першочергові заходи реагування організовуються одразу після отримання інформації, з подальшим розглядом у строках, визначених пунктами 4.4.1–4.4.2 цього Порядку.

4.4.4. Директор, заступники директора та керівники структурних підрозділів здійснюють контроль за дотриманням встановленої процедури реєстрації та розгляду звернень.

V. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

5.1. Посадові особи Коледжу, винні у порушенні законодавства України про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або іншу відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

5.2. Подання звернення, яке містить завідомо неправдиві відомості, наклеп, образи, дискредитує Коледж чи посадових осіб, містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та/або інші протиправні дії, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

5.3. Посадові особи Коледжу несуть відповідальність за розголошення конфіденційної інформації щодо заявника та/або матеріалів розгляду звернення у випадках та порядку, визначених законодавством України, зокрема у сфері захисту персональних даних.

5.4. Заявнику гарантується захист від будь-яких форм тиску чи переслідування у зв'язку з поданням звернення. У разі встановлення фактів тиску/переслідування винні особи притягуються до відповідальності згідно з чинним законодавством та внутрішніми документами Коледжу.

VI. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

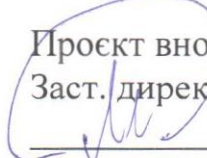
6.1. Цей Порядок підлягає схваленню рішенням Педагогічної ради Коледжу, затвердженню директором Коледжу та введенню в дію наказом директора. Порядок набуває чинності з моменту його офіційного оприлюднення на вебсайті Коледжу та/або іншим визначеним у Коледжі способом доведення до відома учасників освітнього процесу.

6.2. Зміни та доповнення до цього Порядку схвалюються рішенням Педагогічної ради Коледжу, затверджуються директором Коледжу та вводяться в дію наказом директора. Усі зміни та доповнення набувають чинності з моменту їх офіційного оприлюднення на вебсайті Коледжу та/або іншим визначеним у Коледжі способом доведення до відома учасників освітнього процесу.

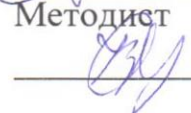
6.3. Питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Коледжу.

Проект вносить:

Заст. директора з НВР

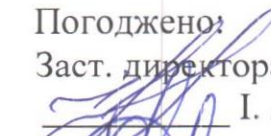
 Т. БОЖИДАРНИК

Методист

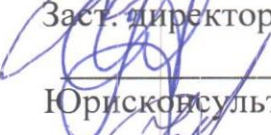
 О. ЦВІЛЬ

Погоджено:

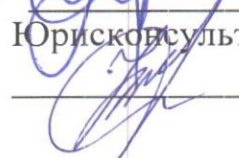
Заст. директора з НВР

 І. АНДРОЩУК

Заст. директора з НР

 С. БУСНЮК

Юрисконсульт

 Н. КОТИК