

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТВНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 1	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНІЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖЕНО Рішенням Вченої ради від 29 листопада 2022 р протокол № 48/22	Введено в дію наказом по ХНАДУ від 12 грудня 2022 р. № 124
--	--

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ХАРКІВСЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНЬОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

СТВНЗ 98.0-01:2022

Харків
ХНАДУ
2022

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТВНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 2	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

ПЕРЕДМОВА

1 ПІДРОЗДІЛИ-РОЗРОБНИКИ: відділ акредитації, стандартизації та якості навчання, відділ аспірантури та докторантури

РОЗРОБНИКИ:

Перший проректор	Анжеліка БАТРАКОВА
Керівник юридичного відділу	Поліна БУТЕНКО
Керівник відділу акредитації, стандартизації та якості навчання	Оксана ПАНКОВА
Інженер 1 категорії відділу акредитації, стандартизації та якості навчання	Ольга ЧЕРКАШИНА

2 ЗАТВЕРДЖЕНИЙ рішенням Вченої ради ХНАДУ від 29 листопада 2022 року

Введений в дію наказом по ХНАДУ від 12 грудня 2022 № 124

3 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

4 Відповідальність за зміст, своєчасну перевірку та актуалізацію цього стандарту несе юридичний відділ Харківського національного автомобільно-дорожнього університету.

5 Періодичність перевірки – один раз на рік та в разі зміни законодавства.

© Цей стандарт закладу вищої освіти не може бути повністю або частково відтворений, тиражований і розповсюджений без дозволу адміністрації ХНАДУ

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТБНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 3	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ХАРКІВСЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНЬОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

Чинний від 2022-12-12

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Цей стандарт є нормативним документом Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ, Університет), який визначає порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти різних рівнів та форм навчання (надалі - Здобувачів), що навчаються в ХНАДУ та вирішення конфліктних ситуацій.

1.2 Цей стандарт розроблено відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» № 394/96-ВР від 02.10.96 (в редакції від 01.01.2022), Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 р. № 1556-VII, СТБНЗ-71.5-01:2019 «Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті», та вимог інших внутрішніх нормативних документів ХНАДУ.

1.3 Університет не претендує на авторство і першоджерело цього стандарту. Цей текст створено на основі існуючих вітчизняних практик, нормативних документів, методичних розробок Міністерства освіти і науки України.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Закон України «Про звернення громадян»

Закон України «Про вищу освіту»

СТБНЗ-71.5-01:2019 «Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті»

СТБНЗ 67.0-01:2019 «Морально-етичний кодекс учасників освітнього процесу Харківського національного автомобільно-дорожнього університету»

СТБНЗ 67.0-01:2019 «Положення про морально-етичну комісію Харківського національного автомобільно-дорожнього університету»

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТВНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 4	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

3 ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ ТА СКОРОЧЕННЯ

3.1 У цьому Стандарті використовуються такі терміни та визначення:

Звернення Здобувачів – викладені в письмовій формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (надалі – Звернення)

Заявник (Заявники) – особа або група осіб, які подають індивідуальне або колективне Звернення

3.2 Скорочення:

ХНАДУ (Університет) – Харківський національний автомобільно-дорожній університет.

4. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Здобувачі Університету мають право звернутися до керівників структурних підрозділів, уповноважених ними осіб, об'єднань студентів та посадових осіб Університету відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями щодо реалізації своїх прав на здобуття вищої освіти, або скаргами про порушення цих прав та інтересів.

4.2. У роботі зі Зверненнями Здобувачів, а також під час особистого прийому Здобувачів керівники структурних підрозділів Університету, уповноважені ними особи, посадові особи та співробітники повинні дотримуватися вимог Кодексу академічної доброчесності Університету, корпоративної культури, культури спілкування, ставитися уважно до авторів Звернень та розглядати всі питання Здобувачів.

4.3. Робота зі Зверненнями Здобувачів і їх особистий прийом керівниками в ХНАДУ містить такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень Здобувачів;
- вирішення питань, порушених у Зверненнях, та надання відповідей їх авторам;
- узагальнення та аналіз Звернень Здобувачів;
- контроль за станом роботи зі Зверненнями.

5. ПІДСТАВИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ

5.1. До рішень та дій (бездіяльності) у сфері управлінської, освітньої або наукової діяльності, які можуть бути оскаржені, належать такі, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи Здобувачів;

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТБНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 5	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

- створено перешкоди для здійснення Здобувачами їхніх прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на Здобувачів будь-які невластиві обов'язки або їх незаконно притягнуто до відповідальності;
- створено ситуації, пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та/або корупцією за будь-якими ознаками.

6. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ

6.1. Звернення може бути подано окремою особою – Здобувачем університету (індивідуальне), або групою Здобувачів (колективне).

6.2. Письмове Звернення надсилається поштою або передається Заявником керівникам структурних підрозділів Університету, уповноваженим ними особам, посадовим особам Університету, організаціям студентського самоврядування відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень.

6.3. Звернення адресуються керівникам структурних підрозділів Університету, уповноваженим ними особам, посадовим особам Університету та організаціям студентського самоврядування, Морально-етичній комісії ХНАДУ (якщо в Зверненні ідеться про порушень етичних принципів або норм поведінки, визначених в Кодексі академічної доброчесності), відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень, до яких належить вирішення порушених у Зверненні питань.

6.4. У Зверненні має бути зазначено прізвище Заявника, ім'я, по-батькові, факультет (кафедра), номер телефону, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення має бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати.

6.5. Звернення може бути надіслане з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронне Звернення) з корпоративної електронної пошти. Таке електронне Звернення не потребує застосування електронного підпису при надсиланні.

6.6. Конверти зі зверненнями громадян, які надходять до ХНАДУ з використанням засобів поштового зв'язку, розкриває завідувач канцелярії. Конверти, що надійшли з позначкою «Особисто», надаються на розгляд керівництву ХНАДУ (структурного підрозділу) без порушення їх цілісності.

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТВНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 6	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

6.7. Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень здійснюється відповідно до п. 5 СТВНЗ-71.5-01:2019 «Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті».

6.8. Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого Здобувача з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до ХНАДУ (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, М-401/1, М-401/2, М-401/3).

6.9. Після розкриття конвертів працівник канцелярії перевіряє правильність оформлення звернення. У разі якщо у зверненні не вказано прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, не викладено суті порушеного питання та відсутній підпис, таке звернення протягом десяти днів від дня його реєстрації повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями. Копія такого звернення та конверта залишається в провадженні того структурного підрозділу, якому доручено надати відповідь.

6.10. За ознакою надходження Звернення Здобувачів визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

6.11. Звернення повинно надходити українською мовою, як державною відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

6.12. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді Звернення з посиланням на політичні або будь-які інші погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність Здобувача, незнання мови Звернення.

6.13. Якщо порушені у Зверненні питання не входять до повноважень керівників структурних підрозділів Університету, уповноважених ними осіб, посадових осіб Університету або організацій студентського самоврядування, які отримали Звернення, відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному структурному підрозділу чи посадовій особі, про що повідомляється Заявнику, який подав Звернення.

6.14. Забороняється направляти скарги Здобувачів для розгляду тим структурним підрозділам Університету, уповноваженим ними

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТБНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 7	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

особам, об'єднанням студентів (Здобувачів) та посадовим особам Університету, дії чи рішення яких оскаржуються.

6.15. Не розглядаються повторні Звернення одним і тим же структурним підрозділом чи посадовою особою Університету від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше Звернення було вирішено по суті, а також ті Звернення, терміни розгляду яких, зазначені у цьому Порядку, порушено, та Звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

6.16. Рішення про припинення розгляду такого Звернення приймає керівник відповідного структурного підрозділу Університету, або уповноважена особа, яка є працівником Університету, про що повідомляється Заявнику

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ

7.1. Скарга Заявника у Зверненні на дії чи рішення структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками Університету, подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі.

Заявник може подати скаргу особисто або через уповноважену ним на це іншу особу. Скарга в інтересах Здобувача Університету за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, організацією студентського самоврядування або організацією, яка здійснює захист прав Здобувачів відповідно до Статуту Університету.

До скарги додаються наявні у Заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його Зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються Заявнику.

7.2. Керівники структурних підрозділів Університету, уповноважені ними особи та посадові особи Університету відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень зобов'язані об'єктивно і вчасно розглянути Звернення, перевірити викладені в ньому факти, прийняти рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечити їх виконання та повідомити Заявника (Заявників) про результати розгляду.

7.3. Відповідь за результатами розгляду Звернення дається тим структурним підрозділом або посадовою особою Університету, яка отримала Звернення і до компетенції якої входить вирішення питань, порушених у Зверненні, за підписом керівника структурного підрозділу

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТБНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 8	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

або особи, яка виконує його обов'язки. Відповідь за результатами розгляду Звернення іншою посадовою особою надається за попереднім погодженням (візуванням) керівника структурного підрозділу або особи, яка виконує його обов'язки.

7.4. Рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у Зверненні, доводиться до відома Здобувача в письмовій або усній формі з посиланням на дане Положення і обґрунтуванням мотивів відмови прийнятого рішення.

8. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ У ВИПАДКУ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

8.1. У разі оскарження Заявником у Зверненні порушень етичних принципів або норм поведінки, визначених в Кодексі академічної доброчесності, з боку будь-якої посадової особи Університету, про що є докази порушень, викладені у Зверненні, що створює конфлікт інтересів, Університет забезпечує розгляд Звернення Морально-етичною комісією ХНАДУ (надалі - Комісія) відповідно до СТБНЗ 67.0-01:2019 «Положення про морально-етичну комісію Харківського національного автомобільно-дорожнього університету».

8.2. Керівники структурних підрозділів Університету, уповноважені ними особи, або посадові особи Університету у випадку, визначеному п. 7.1, організують розгляд Звернення по суті та порушують клопотання перед керівництвом Університету щодо його розгляду на засіданні Комісії.

8.3. У випадку порушення етичних принципів і норм Керівником структурного підрозділу Університету, уповноваженою ним особою, або посадовою особою Університету клопотання перед керівництвом Університету щодо розгляду Звернення на засіданні Комісії може бути подане трудовим колективом відповідного підрозділу.

8.4. На засідання Комісії запрошують Заявника та особу, щодо якої розглядають питання про порушення положень Кодексу академічної доброчесності.

8.5. Посадова особа Університету, керівник структурного підрозділу Університету, або уповноважена ним особа, щодо якої розглядають питання про порушення принципів і норм, визначених в Кодексі академічної доброчесності, має право:

- ознайомитися з поданими до Комісії матеріалами, пов'язаними з Зверненням, яке розглядається;

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)		СТБНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ		Сторінка 9	Сторінок 10
			Актуалізація: 2022-12-12	

- подавати особисто або через свого представника письмові пояснення чи відмовлятися від будь-яких пояснень, брати участь у вивченні доказів порушення;

- ознайомитися з рішенням Комісії після розгляду питання про порушення принципів і норм Кодексу академічної доброчесності.

8.6. Рішення Комісії приймають колегіально шляхом відкритого голосування відповідно до п.4 СТБНЗ 67.0-01:2019 «Положення про морально-етичну комісію Харківського національного автомобільно-дорожнього університету».

8.7. За результатом засідання Комісії складають протокол, який підписує голова, секретар та присутні на засіданні члени Комісії.

8.8. Висновки Комісії мають рекомендаційний характер і керівництво Університету чи його підрозділу може брати їх до уваги, ухвалюючи рішення щодо порушника Кодексу академічної доброчесності.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗДОБУВАЧІВ ЗА ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ПРОТИПРАВНОГО ХАРАКТЕРУ

9.1. Подання Здобувачем Звернення, яке містить наклеп чи образи, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної, політичної ворожнечі та інших протиправних дій тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

9.2. Подання Здобувачем Звернення, яке дискредитує Університет або посадових осіб, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

10. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА РОЗГЛЯДОМ ПИСЬМОВИХ І УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ

10.1. Ректор Університету здійснює контроль за роботою з питань Звернень та прийому Здобувачів особисто, через першого проректора, профільних проректорів та керівників структурних підрозділів.

10.2. Керівники структурних підрозділів Університету здійснюють безпосередній контроль за дотриманням цього Порядку розгляду Звернень.

10.3. При здійсненні контролю звертається увага на термін і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей Заявникам.

	Стандарт Харківського національного автомобільно-дорожнього університету (ХНАДУ)	СТВНЗ 98.0-01:2022	
	Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти та вирішення конфліктних ситуацій у ХНАДУ	Сторінка 10	Сторінок 10
		Актуалізація: 2022-12-12	

10.4. Якщо взяте на контроль Звернення не може бути вирішене у визначений термін, то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством.

10.5. Рішення про зняття Звернень з контролю приймає ректор Університету або інші посадові особи, які відповідають за їх своєчасний і об'єктивний розгляд.

Попередні відповіді на Звернення, взяті на контроль, не є підставою для зняття їх з контролю в разі повторного розгляду.

Ключові слова: звернення, заявник, комісія університету.