

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
імені Дмитра Моторного



**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про розгляд студентських звернень та скарг**  
**у Таврійському державному агротехнологічному університеті**  
**імені Дмитра Моторного**

Розглянуто і ухвалено  
Вченою радою ТДАТУ  
Протокол № 3  
від 29.10.2019.

Затверджено  
методичною радою ТДАТУ  
Протокол № 2  
від 15.10.2019

МЕЛІТОПОЛЬ 2019

*Положення про розгляд студентських звернень та скарг у Таврійському державному агротехнологічному університеті імені Дмитра Моторного / Кюрчев В.М., Ломейко О.П., Грицаєнко І.М. – Мелітополь: ТДАТУ, 2019.*

Положення про розгляд студентських звернень та скарг у Таврійському державному агротехнологічному університеті імені Дмитра Моторного розроблено відповідно до Закону України «Про освіту», Закону України «Про вищу освіту», Статуту Таврійського державного агротехнологічного університету, Положення про органи студентського самоврядування (Колегію студентів) у ТДАТУ та вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008.

**Авторський колектив:**

Кюрчев В.М. – ректор університету, д.т.н., професор

Ломейко О.П. – проректор з НПР, к.т.н., доцент

Грицаєнко І.М. – помічник ректора з організаційних питань,  
виховної роботи та студентських справ

## ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ Таврійського державного  
агротехнологічного університету  
ім. Дмитра Моторного  
\_\_\_\_.\_\_\_\_.2019 № \_\_\_\_-ОД

### 1. Загальні положення

1.1. Положення про розгляд студентських звернень та скарг у Таврійському державному агротехнологічному університеті імені Дмитра Моторного (далі Положення) розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII, Статуту Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного (далі ТДАТУ) та вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2008.

1.2. Основою Положення є основні засади Закону України «Про звернення громадян».

1.3. Розгляд звернень, заяв, скарг, пропозицій студентів (далі – Звернення студентів), а також прийом студентів, що навчаються в університеті, є важливою ділянкою діяльності адміністрації Таврійського державного агротехнологічного ТДАТУ імені Дмитра Моторного (далі – ТДАТУ), засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків адміністрації ТДАТУ зі студентством. Уважне й відповідальне ставлення до Звернень студентів кожна посадова особа ТДАТУ зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.4. У роботі зі Зверненнями студентів, а також під час особистого прийому студентів слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

1.5. Інформацію, що міститься в письмових і усних Зверненнях студентів, слід використовувати для подальшого вдосконалення якості освітніх та інших послуг, які надаються ТДАТУ, всієї його діяльності.

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

- порушено права і законні інтереси чи свободи студентів (групи студентів);

- створено перешкоди для здійснення студентом його прав і законних інтересів чи свобод;

- діяльність ТДАТУ чи його підрозділів у певних галузях є неефективною.

### 2. Облік і розгляд Звернень студентів

2.1. Звернення студентів ТДАТУ надаються через відповідальну особу, до обов'язків якої входить контроль, представлення та захисту прав, основних свобод та інтересів студентів ТДАТУ, далі Студентський омбудсмен. Подальший розгляд Звернення студентів здійснюється через офіс Студентського омбудсмена. Студентський омбудсмен може визначати

особу, якій доручається розгляд Звернення студентів. Ця особа погоджується з ректором ТДАТУ.

2.2. Діловодство, пов'язане із Зверненнями студентів в ТДАТУ ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на офіс Студентського омбудсмена та на Канцелярію ТДАТУ (далі Облік Звернень студентів).

2.3. Усі Звернення, що надійшли, мають бути зареєстровані у день їх надходження. У зверненні вказуються прізвище, ім'я та по батькові студента, факультет, група та викладається суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення вказуються дата надходження звернення та його реєстраційний номер. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

2.4. Облік Звернень студентів та облік особистого прийому студентів ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому студентів також підлягають реєстрації.

2.5. Повторні Звернення студентів реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучаються всі попередні документи.

2.6. Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім Зверненням студентів, що надійшло до ТДАТУ, до Студентського омбудсмена;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього Звернення студентів, якщо з часу його надходження не минув установлений термін розгляду;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні попереднього Звернення студентів.

2.7. Звернення від студентів з одного і того ж питання повторними не вважаються.

2.8. Якщо у зверненні поряд з питаннями щодо компетенції ТДАТУ 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 Звернення студентів або витяг з нього, про що повідомляється заявнику.

2.9. Усе листування щодо Звернень студентів ведеться за номерами, присвоєними під час Обліку звернень студентів. Відповіді на Звернення студентів надсилаються на відповідних бланках Студентського омбудсмена.

### **3. Статус Студентського омбудсмена**

3.1. Студентським омбудсменом ТДАТУ є особа, що є членом академічної спільноти ТДАТУ, наділена повноваженнями щодо представлення та захисту прав, основних свобод та інтересів студентів

ТДАТУ, незалежно від форми навчання та членства в різних громадських організаціях, в тому числі: студентів – громадян інших держав; студентів, які навчаються за програмами міжнародної академічної мобільності в навчальних закладах інших держав; аспірантів ТДАТУ.

3.2. Студентський омбудсмен ТДАТУ обирається з числа аспірантів або студентів, які обрані до Студентської ради ТДАТУ, за поданням голови Студентської ради ТДАТУ та затверджується простою більшістю голосів на засіданні Студентської ради ТДАТУ.

3.3. Строк повноважень Студентського омбудсмена становить 2 роки з правом переобрання на другий термін.

3.4. Студентський омбудсмен за посадою є заступником голови Студентської ради ТДАТУ та постійним членом ректорату та комісії ТДАТУ з академічної етики.

3.5. Студентський омбудсмен здійснює свою діяльність незалежно від інших посадових осіб, органів та структурних підрозділів ТДАТУ.

3.6. Студентський омбудсмен може мати не більше 2 помічників з числа аспірантів або студентів ТДАТУ, які допомагають забезпечити роботу офісу Студентського омбудсмена.

3.7. Студентський омбудсмен позбавляється статусу:

- за особистою заявою про складання повноважень;
- за поданням голови Студентської ради ТДАТУ про відкликання студентського омбудсмена, затвердженим на засіданні Студентської ради ТДАТУ простою більшістю голосів;
- відрахування або переривання навчання в університеті.

3.8. Функції студентського омбудсмена:

- інформування студентів ТДАТУ про їх права, обов'язки та процедури оскарження, пояснення політики ТДАТУ, інформування про наявність інших ресурсів та персоналу в ТДАТУ, які можуть бути корисними для вирішення проблем;
- розгляд усних і письмових Звернень студентів ТДАТУ з питань дотримання їх прав, свобод та законних інтересів під час навчання в ТДАТУ, проживання в студентських гуртожитках ТДАТУ;
- надання підтримки студентам ТДАТУ щодо процедур вирішення питань, які впливають на академічний прогрес;
- мінімізації ескалації конфлікту, учасниками якого є студенти ТДАТУ, за рахунок пошуку взаємно прийнятних результатів;
- консультацій студентів ТДАТУ з питань, які відносяться до його компетенції;
- визначення тенденцій в галузях, що викликають занепокоєння в студентів ТДАТУ, і привернення уваги керівництва ТДАТУ до цих галузей;
- представлення інтересів студентів в комісії ТДАТУ з академічної етики;
- вивчення тенденцій серед студентів ТДАТУ, надання рекомендацій щодо змін політики та процедур керівництву ТДАТУ;

- винесення на обговорення органам управління, керівникам структурних підрозділів ТДАТУ, іншим посадовим особам ТДАТУ питань, які відносяться до його компетенції.

3.9. З питань захисту прав, свобод та законних інтересів студентів Студентський омбудсмен взаємодіє з органами управління ТДАТУ, з керівниками структурних підрозділів та іншими посадовими особами ТДАТУ.

3.10. Студентський омбудсмен ТДАТУ зобов'язаний:

- запобігати порушенню прав і свобод студентів ТДАТУ та сприяти їх поновленню;

- забезпечити доступність та публічність роботи Офісу студентського омбудсмена ТДАТУ;

- негайно прийняти рішення щодо розгляду Звернень студентів, що надійшли в провадження і вжити можливих заходів для поновлення прав студентів ТДАТУ;

- забезпечити незалежний, неупереджений, конфіденційний розгляд Звернень студентів;

- повідомляти студентів ТДАТУ про результати розгляду роботи комісії ТДАТУ з академічної етики;

- щорічно звітувати перед Студентською радою ТДАТУ про проведену за навчальний рік роботу;

- інші обов'язки, передбачені нормативно-правовими актами або ті, які впливають з повноважень.

3.11. Студентський омбудсмен ТДАТУ має право:

- здійснювати заходи щодо узагальнення, узгодження, формування та безперешкодної реалізації прав і свобод студентів ТДАТУ;

- здійснювати нагляд за забезпеченням гендерної та расової рівності прав і свобод студентів ТДАТУ;

- сприяти реалізації громадських програм і проектів соціального спрямування з метою забезпечення захисту прав, свобод і законних інтересів студентів ТДАТУ;

- представляти інтереси студентів в органах управління ТДАТУ, в органах студентського самоврядування та у відносинах з іншими учасниками університетської спільноти;

- вносити пропозиції керівництву ТДАТУ щодо вдосконалення роботи підрозділів ТДАТУ в галузі дотримання, реалізації прав, свобод та законних інтересів студентів ТДАТУ;

- виносити на порядок денний засідань органів студентського самоврядування питання, які входять до його компетенції;

- надавати рекомендації органам управління, структурним підрозділам ТДАТУ, органам студентського самоврядування щодо затвердження локальних актів ТДАТУ, які сприятимуть захисту прав, свобод та законних інтересів студентів ТДАТУ;

- інші права, передбачені нормативно-правовими актами або ті, які впливають з повноважень діяльності.

3.12. Будь-яке втручання або перешкоджання діяльності Студентського омбудсмена ТДАТУ з боку органів управління, структурних підрозділів, їх керівників, посадових осіб університету, громадських організацій, інших фізичних та/або юридичних осіб забороняється.

3.13. Органи управління, структурні підрозділи, їх керівники та посадові особи ТДАТУ зобов'язані відповідати на усні та/або письмові запити Студентського омбудсмена ТДАТУ щодо справ, які перебувають в провадженні в Омбудсмена.

3.14. Умисне приховування, надання завідомо неправдивих відомостей, ненадання відповіді на запити Студентського омбудсмена ТДАТУ вважаються перешкоджанням його діяльності.

3.15. При зверненні до Студентського омбудсмена ТДАТУ не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану.

3.16. Студентському омбудсмену ТДАТУ заборонено розкривати конфіденційну інформацію та давати будь-які пояснення щодо справи, яка перебуває в його провадженні або розгляд якої завершено без доручення заявника.

#### **4. Вирішення Звернень студентів**

4.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення студентів разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в офісі Студентського омбудсмена.

4.2. Студентський омбудсмен разом з помічниками при розгляді Звернень студентів зобов'язаний уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом, направляти помічників на місця для перевірки викладених у зверненні обставин, вживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених автором Звернення питань, з'ясування і усунення причин та умов, які спонукають студентів скаржитись.

4.3. До перевірки Звернень обов'язково залучаються представники профспілкової та інших громадських організацій, органів студентського самоврядування.

4.4. За результатами розгляду Звернення студентів складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав студентів, недоліки в діяльності ТДАТУ, 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 Звернення студентів.

4.5. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності ТДАТУ, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

4.6. Автор Звернення студентів має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

4.7. Звернення студентів розглядаються протягом не більше 10 днів, запити – до 15 днів, а такі, що не потребують додаткової перевірки, – невідкладно.

4.8. Термін розгляду Звернень студентів відраховуються від дня їх надходження в ТДАТУ до дня направлення їх авторам повідомлення про результати розгляду.

4.9. Звернення студентів вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам Звернень студентів надані вичерпні відповіді.

4.10. Відповідь за результатами розгляду Звернення студентів можуть надаватися ректором ТДАТУ або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного Звернення студентів. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома студента в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду Звернення студентів. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду Звернення студентів його автору повідомлено під час особистої бесіди.

4.11. Звернення студентів, а також результати їх розгляду, якщо вони мають громадське значення, можуть бути обговорені на зборах трудових колективів відповідних підрозділів ТДАТУ.

## **5. Особистий прийом студентів**

5.1. Особистий прийом студентів проводиться ректором ТДАТУ, проректорами, деканами факультетів та іншими керівниками і посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

5.2. Прийом студентів проводиться регулярно згідно з графіком робочого часу, який доводиться до відома студентів.

5.3. Усі Звернення студентів на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене в усному Зверненні студентів питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове Звернення студентів. Про результати розгляду Звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за бажанням студента.

5.4. У прийомі студентів, за їх згодою, можуть брати участь юристи, журналісти, представники органів студентського самоврядування тощо. Перебувати в приміщенні, де провадиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

5.5. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду



працівників відповідних підрозділів ТДАТУ або одержувати в них потрібну консультацію.

5.6. Особи в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння на прийом не допускаються.

5.7. Питання, з якими звертаються студенти, по змозі вирішуються під час прийому. Особа, яка веде прийом, керується законодавчими та іншими нормативними актами і в межах своєї компетенції має право прийняти відповідне рішення. Зокрема:

- задовольнити прохання і повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- прийняти письмову заяву (якщо питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду Звернення студентів. Якщо студент з якихось причин не може самостійно написати заяву, слід надати йому в цьому допомогу.

5.8. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся заявник, не входить до компетенції ТДАТУ, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації, установи) треба звернутися, і, по змозі, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

5.9. Прийняті на прийомі студенти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналах реєстрації особистого прийому студентів.

5.10. За подання Звернень студентів, які містять наклепи і образи, дискредитують ТДАТУ та його посадових осіб, містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

## **6. Аналіз, узагальнення письмових і усних Звернень студентів та забезпечення контролю за їх розглядом**

6.1. Письмові та усні Звернення студентів, а також критичні зауваження, які в них містяться, підлягають систематичному, але не менше як одного разу на півріччя, аналізу й узагальню. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, які зумовлюють повторні і колективні скарги, а також змушують студентів звертатися до органів влади, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні вирішуватися в ТДАТУ.

6.2. За результатами аналізу та узагальнення складається довідка (інформаційний лист) з конкретними пропозиціями щодо подальшого вдосконалення роботи із Зверненнями студентів.

6.3. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи підрозділів та окремих працівників ТДАТУ, розробці заходів щодо поліпшення якості надання ТДАТУ освітніх та інших послуг.

6.4. Ректор ТДАТУ здійснює контроль за роботою з питань Звернень студентів та прийому студентів особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

6.5. Керівники підрозділів ТДАТУ здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого цим Положенням порядку розгляду Звернень студентів.

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

6.7. За розглядом звернень, які заслуговують на особливу увагу, встановлюється контроль. Контролюється також виконання заходів, прийнятих за Зверненнями студентів з таких питань:

- з питань безпеки життєдіяльності;
- про недоліки в роботі підрозділів ТДАТУ;
- про порушення працівниками ТДАТУ законодавства;
- про порушення норм поведінки працівниками ТДАТУ тощо.

6.8. Якщо взяте на контроль Звернення студентів не може бути вирішене у визначений строк, то визначений виконавець заздалегідь доповідає про це Студентському омбудсмен і порушує питання щодо продовження терміну виконання Звернення студентів. Про продовження строків реалізації Звернень студентів, інформуються відповідні органи чи посадові особи, а також автори Звернень.

6.9. Рішення про зняття звернень з контролю може приймати приймає ректор ТДАТУ або Студентський омбудсмен. Попередні відповіді на Звернення студентів, взяті на контроль, не є підставою для зняття їх з контролю в разі повторного розгляду.

6.10. Стан роботи з питань звернень та прийому студентів у підрозділах ТДАТУ враховується під час планових перевірок цих підрозділів. У ході перевірок слід всебічно вивчати організацію роботи з питань Звернень студентів та прийому студентів, виявляти недоліки і надавати практичну допомогу в їх усуненні. Результати перевірок відображаються в актах або довідках.

6.11. Стан роботи з питань Звернень студентів та прийому студентів, а також окремі заяви і скарги, при розгляді яких були допущені формалізм, байдужість і тяганина, при потребі розглядаються на засіданнях ректорату із заслуховуванням керівників відповідних підрозділів.

6.12. Діяльність підрозділів ТДАТУ та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду Звернень студентів і прийому студентів.