

ВВЕДЕНО

В дію наказом Ректора ЛНАУ
від 13 травня 2019 р. №75

СХВАЛЕНО

Вченою радою
Львівського національного
аграрного університету
протокол №8 від 8 травня 2019 р.

ПОЛОЖЕННЯ **про** **РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ ЛНАУ**

РОЗДІЛ І. ВИДИ, ПІДСТАВИ ТА ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ

1. Звернення студентів

Відповідно до закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про Вищу освіту» та на підставі Статуту Львівського національного аграрного університету, студенти університету мають право звернутися до керівників структурних підрозділів університету, уповноважених ними осіб, об'єднань студентів та посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються статутної діяльності ЛНАУ, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав на здобуття вищої освіти і законних інтересів у сфері вищої освіти та скаргою про порушення цих прав та інтересів.

2. Основні терміни, що вживаються в цьому Положенні:

Під зверненнями студентів слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення студентів, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя студентів, вдосконалення різноманітних аспектів освітньої, наукової, соціально-культурної та інших сфер діяльності університету.

Заява (клопотання) - звернення студентів із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою студента відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів студентів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями структурних підрозділів, керівництва, науково-педагогічних працівників та інших посадових осіб, які є працівниками університету.

3. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи студентів (групи студентів); створено перешкоди для здійснення студентами їхніх прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на студентів які-небудь обов'язки або їх незаконно притягнуто до відповідальності.

4. Вимоги до звернень

Звернення адресуються керівникам структурних підрозділів університету, уповноваженим ними особам, об'єднанням студентів та посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень, до яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою – студентом ЛНАУ (індивідуальне) або групою осіб – студентів ЛНАУ (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається студентом на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку – телефонної "гарячої лінії" та записується (реєструється) відповідальною посадовою особою ЛНАУ.

Письмове звернення надсилається поштою або передається студентом керівникам структурних підрозділів університету, уповноваженим ними особам, об'єднанням студентів та посадових осіб університету відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання студента, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

5. Мова звернень студентів університету і рішень та відповідей на них

Застосування мов у сфері звернень студентів і рішень та відповідей на них визначає Закон України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

6. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність студента, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному керівниками структурних підрозділів університету, уповноваженими ними особам, об'єднаннями студентів та посадовими особами університету відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному структурному підрозділу чи посадовій особі, про що повідомляється студенту, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення структурним підрозділом чи посадовою особою університету, воно в той же термін повертається студенту з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги студентів для розгляду тим структурним підрозділам університету, уповноваженим ними особам, об'єднанням студентів та посадовим особам університету, дії чи рішення яких оскаржуються.

7. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

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

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник відповідного структурного підрозділу університету, або уповноважена особа, яка є працівником університету, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

РОЗДІЛ II. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СТУДЕНТІВ

8. Розгляд пропозицій (зауважень) студентів

Структурні підрозділи університету, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи університету відповідно до їх функціональних обов'язків та повноважень зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити студента про результати розгляду.

9. Розгляд заяв (клопотань)

Структурні підрозділи університету, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи університету відповідно до функціональних обов'язків та повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти студентів про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим структурним підрозділом чи посадовою особою університету, яка отримала ці заяви і до компетенції якої входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника структурного підрозділу або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома студента в письмовій формі з посиланням на дане Положення і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10. Розгляд скарг студентів

Скарга 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, що не позбавляє студента права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди студента з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

Студент може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах студента ЛНАУ за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, об'єднанням студентів ЛНАУ або організацією, яка здійснює захист їхніх прав відповідно до Статуту ЛНАУ.

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

11. Термін подання скарги

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до структурного підрозділу або посадовій особі вищого рівня, яка є працівником університету, протягом одного року з моменту прийняття такого рішення, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення студента з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений структурним підрозділом університету чи посадовою особою, яка є працівником університету, і розглядає відповідну скаргу.

Рішення вищого структурного підрозділу чи посадової особи, яка є працівником університету, яка розглядала скаргу, в разі незгоди з ним студента може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

12. Права студента при розгляді заяви чи скарги

Студент, який звернувся із заявою чи скаргою до структурного підрозділу чи уповноваженої посадової особи, яка є працівником університету, має право:

особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

знайомитися з матеріалами перевірки;

подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті структурним підрозділом чи уповноваженою посадовою особою університету, яка розглядає заяву чи скаргу;

бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

користуватися послугами адвоката або представника організації студентського самоврядування, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги; висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень студентів.

13. Структурні підрозділи, керівництво університету, науково-педагогічні працівники та інші уповноважені посадові особи, які є працівниками університету, в межах своїх повноважень зобов'язані:

об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги студентів;

у разі прийняття рішення про обмеження доступу студента до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

на прохання студента запрошувати його на засідання відповідного структурного підрозділу чи уповноваженого органу ЛНАУ, що розглядає його заяву чи скаргу;

скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, Статутом ЛНАУ, Положеннями, ухваленими Вченою радою Університету, Вченими радами факультетів, Наказами та Розпорядженнями Ректора та Розпорядженнями деканів факультетів, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

письмово повідомляти студента про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано студенту в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів у сфері вищої освіти, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання студента не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома керівництва факультету та/або кафедри за напрямом підготовки якої здійснює навчання студент чи іншого структурного підрозділу та/або уповноважених посадових осіб університету, яких це може безпосередньо стосуватися під час виконання ними їхніх службових обов'язків;

у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим структурним підрозділам університету;

особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг студентів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати усі уповноважені органи державної влади та місцевого самоврядування про хід цієї роботи.

У разі необхідності та за наявності можливостей розгляд звернень студентів покладається на посадову особу чи структурний підрозділ університету, які є спеціально уповноваженими здійснювати цю роботу, в межах бюджету ЛНАУ. Такими структурними підрозділами, в залежності від адресату звернення студентів, можуть бути об'єднання студентського самоврядування, кафедри, факультети, навчальний відділ, відділ кадрів, члени ректорату ЛНАУ.

14. Термін розгляду звернень студентів

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного структурного підрозділу університету або його заступник чи уповноважена посадова особа університету встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обгрунтовану письмову вимогу студента термін розгляду може бути скорочено від встановленого цим пунктом терміну.

Звернення студентів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

15. Безоплатність розгляду звернення

Структурні підрозділи університету, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи університету розглядають звернення студентів, не стягуючи плати.

16. Особистий прийом студентів

Структурні підрозділи університету, уповноважені ними особи, об'єднання студентів та посадові особи, які є працівниками університету, зобов'язані проводити особистий прийом студентів.

Порядок прийому студентів у структурних підрозділах університету, уповноваженими ними особами, об'єднаннями студентів та посадовими особами, які є працівниками університету, визначається керівництвом університету.

Усі звернення студентів на особистому прийомі реєструються уповноваженою особою у відповідному структурному підрозділі. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду студенту повідомляється письмово або усно, за бажанням студента.

РОЗДІЛ III. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЗВЕРНЕННЯ СТУДЕНТІВ

17. Відшкодування збитків студенту у зв'язку з порушенням вимог цього Положення при розгляді його скарги

У разі задоволення скарги університет, відповідний структурний підрозділ або уповноважена посадова особа університету, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення студента, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обгрунтовані витрати, понесені

у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу університету, його структурного підрозділу та/або уповноваженої посадової особи, а також втрачений за цей час заробіток у випадку навчання студента без відриву від виробництва (заочна форма навчання). Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

Студенту на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями робочих органів та структурних підрозділів університету та/або уповноважених посадових осіб університету при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

18. Відповідальність студентів за подання звернень протиправного характеру

Подання студентом звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань студентів та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб університету, підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

19. Відшкодування витрат по перевірці звернень, які містять завідомо неправдиві відомості

Витрати, зроблені університетом, його структурним підрозділом, уповноваженою особою університету, науково-педагогічним працівником та/або співробітником університету, об'єднанням студентів ЛНАУ у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з студента за рішенням суду.

20. Контроль за дотриманням даного Положення про «Розгляд звернень студентів ЛНАУ» покладено на: Ректора, Першого Проректора, Керівника Навчального відділу, Начальника відділу кадрів, Керівника відділу заочної освіти, Деканів факультетів та Завідувачів кафедр університету, Керівництво студентського самоврядування.