

## НАКАЗ

«03» жовтня 2020 р.

м. Львів

№ 320-1-10

Про затвердження  
Порядку розгляду звернень  
студентів Національного  
університету «Львівська  
політехніка»

На виконання рішення ректорату Національного університету «Львівська політехніка» від 17.06.2020 р. (протокол № 21/20) та з метою забезпечення процедур розгляду звернень студентів

### НАКАЗУЮ

1. Затвердити Порядок розгляду звернень студентів Національного університету «Львівська політехніка» (додається).
2. Директорам навчально-наукових інститутів, завідувачам кафедр ознайомити з Порядком працівників деканатів інститутів та науково-педагогічних працівників.
3. Контроль за виконанням наказу здійснювати проректору з науково-педагогічної та соціального розвитку Коржу Р.О.

Ректор



Ю.Я. Бобало

Проект наказу вносить:

Погоджено:

Проректор



О.Р. Давидчак

Перший проректор



О.М. Матвійків

Проректор



Р.О. Корж

Проректор



П.І. Жежнич

Голова Профкому  
студентів і аспірантів



Б.В. Поліщук

Голова Колегії  
студентів



О.Т. Николяк

Начальник  
юридичного відділу



А.М. Мороз



**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

Ректор

Національного університету  
«Львівська політехніка»

проф. Ю.Я.Бобало

« 03 » 07 . 2020 р.

## **Порядок розгляду звернень студентів Національного університету «Львівська політехніка»**

### **1. Загальні положення.**

**1.1.** Це Положення розроблено згідно із Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про Вищу освіту» та вимог внутрішніх нормативних документів Львівської політехніки.

**1.2.** Це Положення визначає порядок розгляду звернень студентів, є засобом отримання необхідної інформації та однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі студентством університету.

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

**1.4.** 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 Національного університету «Львівська політехніка», 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.

**1.5.** У роботі зі Зверненнями студентів, а також під час особистого прийому студентів слід дотримуватися вимог Кодексу корпоративної культури Національного університету «Львівська політехніка», культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень.

### **2. Підстави та вимоги до звернень студентів.**

#### **2.1. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені.**

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської чи навчальної 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.
- створено ситуації, пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та/або корупцією.

## **2.2. 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 університету (індивідуальне) або групою осіб – студентів університету (колективне).

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.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, інститут, кафедра, група, номер телефону, 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.

Звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) з е-пошти, яка є корпоративною, тобто з домену @lpnu.ua (@edu.lpnu.ua). 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.

## **2.3. 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" та Інструкція з діловодства у Національному університеті "Львівська політехніка".

## **2.4. 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 обґрунтованого 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.

## **2.5. 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.

## **3. Порядок розгляду звернень студентів.**

### **3.1. Розгляд пропозицій (зауважень) студентів.**

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 пропозиції (зауваження), перевірити викладені в них факти, прийняти рішення відповідно до чинного законодавства, забезпечити їх виконання та повідомити студентів про результати розгляду.

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

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома студента в письмовій або усній формі з посиланням на

дане Положення і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

### **3.2. 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. 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 університету за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, об'єднанням студентів Львівської політехніки або організацією, яка здійснює захист їхніх прав відповідно до Статуту університету. 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.

### **3.3. Термін подання скарги.**

Скарга на рішення, що оскаржується, може бути подана до структурного підрозділу або посадовій особі вищого рівня, яка є працівником університету, протягом одного місяця з моменту прийняття такого рішення та 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 структурного підрозділу чи посадової особи, яка розглядала скаргу, в разі незгоди з ним студента може бути оскаржено до структурного підрозділу або посадової особи вищого рівня, яка є працівником університету.

### **3.4. 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.

### **3.5. Керівники структурних підрозділів, науково-педагогічні працівники та інші уповноважені посадові особи, 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 університету, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, Статутом Львівської політехніки, Положеннями, ухваленими Вченою радою університету, наказами та розпорядженнями ректора, проректорів та розпорядженнями директорів інститутів, 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;
- повідомляти студента про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення усно на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку. На прохання студента або за необхідності повідомляти його про результати перевірки та суть прийнятих рішень у письмовій формі;
- 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 університету, інституту та/або кафедри за освітніми програмами 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 необґрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим структурним підрозділам університету.

### **3.6. 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