

Затверджено рішенням Вченої ради
від 19.02.2020 р. № 01/607,
введено в дію наказом ректора
від «24» лютого 2020 р. № 43

**Положення про звернення здобувачів вищої освіти з питань,
пов'язаних з освітнім процесом**

Загальні положення

1. Дане Положення розроблене відповідно до Законів України «Про звернення громадян» та «Про вищу освіту».

2. Положення спрямоване на визначення порядку подання звернень здобувачів вищої освіти, процедуру їх розгляду відповідно до чинного законодавства.

3. Дія Положення поширюється на всіх здобувачів вищої освіти. Порядок та процедура розгляду звернень здобувачів третього (освітньо-наукового) рівня щодо результатів рішення спеціалізованої вченої ради про відмову у присудженні ступеня доктора філософії регламентуються постановою Кабінету Міністрів України від 6 березня 2019 р. № 167 «Порядок проведення експерименту з присудження ступеня доктора філософії».

4. Під зверненнями здобувачів вищої освіти слід розуміти пропозиції, заяви (в тому числі апеляційні заяви на результати оцінювання) і скарги, викладені в письмовій або усній формі.

Пропозиція - звернення здобувача (здобувачів) вищої освіти, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності структурних підрозділів університету та/або посадових осіб/працівників усіх рівнів, а також висловлюються думки щодо удосконалення освітньої діяльності університету або його структурних підрозділів.

Заява - звернення здобувача (здобувачів) вищої освіти із проханням про сприяння реалізації їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинних нормативних документів або встановлених процедур чи недоліки в діяльності структурних підрозділів університету та/або посадових осіб/працівників усіх рівнів, а також про здійснення тиску на здобувача (здобувачів) вищої освіти з боку керівництва та/або викладачів університету та/або необ'єктивне оцінювання їх знань.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів здобувача (здобувачів) вищої освіти, порушених діями (бездіяльністю) або рішеннями посадових осіб/працівників університету будь якого рівня.

5. Звернення адресуються ректору університету або директору навчально-наукового інституту.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Письмове звернення надсилається поштою або передається здобувачем вищої освіти до (загального відділу, дирекції інституту, ректорату) особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення, як виняток, також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), якщо з об'єктивних причин заявник не може подати його особисто.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, контактні дані здобувача (навчально-науковий інститут/Центр міжнародної освіти, спеціальність, освітня програма, форма навчання, група, телефон, адреса проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено діючу електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

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

Звернення, оформлене без дотримання зазначених у Положенні вимог, повертається заявнику без розгляду. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється направляти заяви або скарги здобувачів для розгляду тим посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також поширювати (розповсюджувати) конфіденційну інформацію, яка міститься у зверненні.

Усне звернення викладається здобувачем на особистому прийомі та записується (реєструється) посадовою особою/працівником університету. 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 здобувач повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

6. Подання здобувачем (здобувачами) вищої освіти звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівництва, посадових осіб та/або працівників університету, містить неправдиві відомості (або ті, що не підтвердились подальшою перевіркою), тягне за собою відповідальність, передбачену чинними законодавством.

Забороняється переслідування здобувача (здобувачів) вищої освіти за подання звернення до посадових осіб університету усіх рівнів, а також за критику у зверненні їх діяльності та рішень. Жоден здобувач не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення.

7. У випадку отримання звернення, у якому наводяться факти порушення антикорупційної програми університету та/або Закону України «Про запобігання корупції», особа, яка його отримала повинна невідкладно поінформувати про це Уповноваженого з антикорупційної діяльності університету.

Розгляд пропозицій здобувачів вищої освіти

8. Університет зобов'язаний розглянути пропозиції здобувача (здобувачів) вищої освіти у встановленому порядку. За бажанням заявника (заявників), про що окремо вказується у зверненні, їх повідомляють про результати розгляду усно або письмово.

Розгляд пропозицій здійснюється протягом 1 місяця з дня отримання звернення. Посадова особа/працівник ознайомлюється з пропозицією, аналізує, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у зверненні. За результатами аналізу матеріалів звернення посадова особа/працівник може винести питання на обговорення ректорату, методичної або Вченої ради університету, службовим поданням ініціювати перед керівництвом університету вжити заходів, необхідних для покращення роботи та її наслідків, покарання/заохочення тощо.

Якщо питання, порушені в одержаному посадовою особою/працівником університету зверненні, не входять до їх повноважень, звернення протягом п'яти робочих днів пересилається/передається ними за належністю відповідній посадовій особі/працівнику університету, про що може бути повідомлено заявнику (заявникам), які подали звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення посадовою особою, пропозицій по суті чи сформульовано надто загально, звернення протягом п'яти робочих днів повертається заявнику (заявникам) з відповідними роз'ясненнями.

Розгляд заяв здобувачів вищої освіти

9. Посадові особи/працівники університету зобов'язані розглянути заяви здобувача (здобувачів) вищої освіти у встановленому порядку. За бажанням заявника (заявників), про що окремо вказується у заяві, їх повідомляють про результати розгляду у обраній ними формі.

10. Заяви здобувачів вищої освіти із проханням про сприяння реалізації їх прав та інтересів, про дозвіл здійснювати певні дії тощо подаються відповідним посадовим особам (завідувач кафедри, директор інституту/Центру, проректор, перший проректор, ректор) та розглядаються у встановлені відповідними нормативними документами терміни та порядку.

Якщо порядок та терміни розгляду відповідного типу заяви не визначено окремо, заява розглядається протягом п'яти робочих днів.

Розгляд заяв здобувачів вищої освіти щодо оцінювання

11. Посадові особи/працівники університету зобов'язані розглянути заяви здобувача (здобувачів) вищої освіти щодо оцінювання у встановленому цим розділом порядку. Заяви здобувачів вищої освіти щодо оцінювання подаються виключно особисто у письмовій формі тим посадовим особам/працівникам університету, до компетенції яких даним Положенням віднесене вирішення даних питань.

12. *Розгляд заяв щодо поточного контролю.* Упродовж одного тижня після оголошення результатів поточного контролю (але не пізніше початку семестрового контролю) здобувач освіти (далі – заявник) може звернутися

(усно або письмово, в тому числі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку) до науково-педагогічного працівника, який здійснює оцінювання з даного виду навчальної роботи (далі – оцінювач) за роз'ясненням та/або з незгодою щодо отриманої оцінки. Рішення щодо висловленої заявником незгоди приймає оцінювач впродовж двох робочих днів та інформує про нього заявника.

У випадку незгоди з рішенням оцінювача щодо отриманої оцінки заявник протягом п'яти робочих днів після отримання інформації про таке рішення, може звернутися до завідувача кафедри, на якій працює оцінювач. Процедуру та порядок розгляду звернення визначає завідувач кафедри, про що інформує здобувача. У разі підтвердження викладених заявником обставин, які вплинули на об'єктивність отриманої заявником оцінки, вона повинна бути змінена в журналі (паперовому та/або електронному).

13. Розгляд заяв щодо семестрового контролю у формі диференційованого заліку або іспиту. У випадку аргументованої незгоди з рішенням оцінювача щодо власних результатів семестрового контролю здобувач освіти може звернутися до оцінювача (оцінювачів) з незгодою щодо отриманої оцінки не пізніше наступного робочого дня після її оголошення. Рішення щодо висловленої заявником незгоди приймає оцінювач (оцінювачі), протягом двох робочих днів з моменту отримання відповідного звернення. Звернення подається особисто заявником чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, у письмовій формі.

У випадку незгоди з рішенням оцінювача (оцінювачів) заявник може не пізніше наступного робочого дня після оголошення цього рішення звернутися до директора навчально-наукового інституту (Центру міжнародної освіти), в якому він навчається, з умотивованою письмовою заявою щодо неврахування оцінювачем важливих обставин при оцінюванні. За розпорядженням директора інституту створюється апеляційна комісія, до якої включається представник дирекції/Центру, науково-педагогічний працівник, який має достатню компетенцію із відповідної дисципліни (в тому числі для оцінювання письмової роботи заявника), представник освітньої програми, за якою навчається заявник (гарант освітньої програми або, за погодженням з гарантом, представник випускової кафедри) та представник студентського самоврядування інституту. Заявник може, за потреби, повідомити про свою аргументовану незгоду зі складом комісії (відвід кандидатури), але не пізніше дня, що передує даті розгляду питання по суті. Аргументоване рішення про задоволення чи відхилення такого звернення приймає директор.

Заява розглядається протягом трьох робочих днів після створення комісії. Апеляційна комісія повідомляє заявника про час та місце розгляду заяви, запрошує його на засідання, та ухвалює рішення, керуючись аргументами, якими заявник мотивує свою незгоду з оцінкою, поясненнями (усними чи письмовими) оцінювача, повторною перевіркою роботи, запитаннями до заявника тощо. У разі неявки заявника з поважної причини засідання переноситься. Якщо заявник не з'явився на засідання без поважної причини, то засідання проводиться без нього.

У разі підтвердження необ'єктивності отриманої заявником оцінки та/або якщо оцінка першого і повторного оцінювання суттєво відрізняються, результат семестрового контролю змінюється шляхом виправлення у заліково-екзаменаційній відомості та заліковій книжці заявника з підписами членів комісії. В іншому разі чинною є оцінка, виставлена при першому оцінюванні.

Рішення апеляційної комісії оформлюється у вигляді апеляційного листка, який підписується усіма членами комісії, що були присутні на засіданні, та заявником. Член комісії або заявник може зазначити свою особливу думку. Апеляційний листок зберігається в особовій справі заявника.

У разі зміни оцінки, щодо оцінювача, за пропозицією апеляційної комісії, застосовуються передбачені нормативними документами університету дисциплінарні заходи.

14. Розгляд заяв щодо семестрового контролю у формі захисту практики або курсової роботи/проекту. У разі незгоди з власними результатами захисту курсової роботи/проекту або практики здобувач освіти не пізніше наступного робочого дня після її оголошення може звернутися до комісії, яка проводила оцінювання, з аргументованою незгодою щодо отриманої оцінки. Рішення щодо висловленої заявником незгоди приймає комісія.

Якщо заявник не згоден із рішенням комісії і вважає, що мало місце порушення процедури захисту, він може не пізніше наступного робочого дня після оголошення цього рішення звернутися до директора навчально-наукового інституту (Центру міжнародної освіти), в якому він навчається, з умотивованою письмовою заявою. За розпорядженням директора інституту створюється комісія, до якої включається представник дирекції/Центру, представник освітньої програми, за якою навчається заявник (гарант освітньої програми або, за погодженням з гарантом, представник випускової кафедри) та представник студентського самоврядування інституту. Заявник може, за потреби, повідомити про свою аргументовану незгоду зі складом комісії (відвід кандидатури), але не пізніше дня, що передує даті розгляду питання по суті. Аргументоване рішення про задоволення чи відхилення такого звернення приймає директор.

Заява розглядається протягом трьох робочих днів після створення комісії. Комісія повідомляє заявника про час та місце розгляду заяви, запрошує його на засідання, та ухвалює рішення, керуючись аргументами, якими заявник мотивує свою незгоду з оцінкою, поясненнями (усними чи письмовими) оцінювачів, ознайомленням з поданою роботою/звітом, запитаннями до заявника тощо. У разі неявки заявника з поважної причини засідання переноситься. Якщо заявник не з'явився на засідання без поважної причини, то засідання проводиться без нього.

У разі підтвердження викладених у заяві заявника обставин, розпорядженням ректора проводиться новий захист з іншим складом комісії. У разі зміни оцінки, результат семестрового контролю змінюється шляхом виправлення у заліково-екзаменаційній відомості та заліковій книжці заявника з підписами членів комісії. Рішення комісії оформлюється у вигляді апеляційного листка, який підписується усіма членами комісії, що були присутні на захисті,

та заявником. Член комісії або заявник може зазначити свою особливу думку. Апеляційний листок зберігається в особовій справі заявника.

У разі зміни оцінки, щодо оцінювача/оцінювачів, за пропозицією апеляційної комісії, застосовуються передбачені нормативними документами університету дисциплінарні заходи.

15. **Розгляд заяв щодо підсумкової атестації здобувачів освіти.** У разі аргументованої незгоди з власною оцінкою за кваліфікаційний іспит та/або захист кваліфікаційної роботи/проєкту здобувач вищої освіти має право не пізніше наступного робочого дня після оголошення результатів, подати до ректорату (з інформуванням директора навчально-наукового інституту/Центру міжнародної освіти, в якому він навчається) умотивовану письмову заяву на ім'я ректора університету. У разі надходження такої заяви, розпорядженням ректора створюється апеляційна комісія, до якої включаються проректор/проректори університету, представник дирекції/Центру, науково-педагогічні працівники, які мають достатню компетенцію із фаху, представник освітньої програми, за якою навчається заявник (гарант освітньої програми або, за погодженням з гарантом, представник випускової кафедри) та представник студентського самоврядування інституту/університету. За потреби, склад комісії може бути розширений. Заявник може, за потреби, повідомити про свою аргументовану незгоду зі складом комісії (відвід кандидатури), але не пізніше дня, що передує даті розгляду питання по суті. Аргументоване рішення про задоволення чи відхилення такого звернення приймає голова комісії.

Заява розглядається протягом трьох робочих днів після створення комісії. Комісія повідомляє заявника про час та місце розгляду заяви, запрошує його на засідання, та ухвалює рішення, керуючись аргументами, якими заявник мотивує свою незгоду з оцінкою, поясненнями (усними чи письмовими) членів екзаменаційної комісії, ознайомленням з поданою роботою, запитаннями до заявника тощо. У разі неявки заявника з поважної причини засідання переноситься. Якщо заявник не з'явився на засідання без поважної причини, то засідання проводиться без нього.

Комісія розглядає наявність фактів порушення процедури проведення кваліфікаційного іспиту або захисту випускних кваліфікаційних робіт/проєктів, що могло негативно вплинути на оцінку екзаменаційної комісії, обставин, які могли вплинути на об'єктивність отриманої заявником оцінки тощо.

У випадку встановлення комісією порушень процедури проведення підсумкової атестації, яке суттєво вплинуло на результати оцінювання, комісія пропонує ректору університету скасувати відповідне рішення екзаменаційної комісії і призначити повторне засідання екзаменаційної комісії, в присутності представників апеляційної комісії. У разі зміни оцінки, результат захисту змінюється шляхом виправлення у заліково-екзаменаційній відомості та заліковій книжці заявника, з підписами членів апеляційної комісії.

Рішення апеляційної комісії оформлюється у вигляді апеляційного листка, який підписується усіма членами комісії, що були присутні на засіданні, та заявником. Член комісії або заявник може зазначити свою особливу думку. Апеляційний листок зберігається в особовій справі заявника.

У разі зміни оцінки, щодо оцінювача/оцінювачів, за пропозицією апеляційної комісії, застосовуються передбачені нормативними документами університету дисциплінарні заходи.

16. Оскарження рішення (апеляція) про притягнення до академічної відповідальності здобувачами вищої освіти відбувається у порядку, визначеному цим Положенням.

17. У разі виявлення відповідними комісіями, у ході розгляду питання по суті, порушень, допущених заявником, вказання здобувачем неправдивих відомостей (тобто тих, що не підтвердились подальшою перевіркою), заявник несе відповідальність, передбачену чинними нормативними актами університету.

18. У випадку виявлення комісією порушень академічної доброчесності з боку заявника, даний факт описується та належним чином документується. Залежно від виду порушення, комісією може бути рекомендовано притягнення до академічної відповідальності у вигляді повторного проходження оцінювання (контрольної роботи, іспиту, заліку, захисту тощо), повторного проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми або відрахування із університету. Особи, з числа працівників університету, чия бездіяльність призвела до невчасного виявлення порушення, притягуються до відповідальності.

19. Представники первинних профспілкових організацій осіб, які навчаються, можуть брати участь у засіданнях відповідних комісій, якщо заявник є членом профспілки.

Розгляд скарг здобувачів вищої освіти

20. Скарга на дії чи бездіяльність посадової особи/працівника університету подається у порядку підлеглості вищій посадовій особі/працівнику університету (завідувач кафедри-директор інституту/Центру-проректори-перший проректор-ректор).

Скарга може бути усною чи письмовою. Усна скарга викладається здобувачем на особистому прийомі та записується (реєструється) посадовою особою/працівником університету. Письмова скарга надсилається поштою або передається здобувачем вищої освіти до відповідної особи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмова скарга, як виняток, також може бути надіслана з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), за умови належного оформлення звернення та можливості встановлення його авторства. До скарги додаються наявні у здобувача вищої освіти рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги.

Скарга розглядається відповідною посадовою особою/працівником в межах своїх повноважень. За необхідності, розпорядженням ректора, проректора, директора інституту/Центру може бути створена комісія по розгляду скарги. Процес розгляду скарги документується комісією шляхом ведення відповідного протоколу засідання комісії.

21. Розгляд скарги здійснюється протягом 1 місяця з дня отримання звернення. Якщо у місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, встановлюється необхідний термін для її розгляду, про що повідомляється заявникові.

22. Посадова особа або створена комісія ознайомлюється з матеріалами скарги, аналізує, перевіряє факти, викладені у скарзі, за необхідності збирає додаткові матеріали по питаннях, порушених у скарзі. За результатами аналізу матеріалів скарги посадова особа або комісія в обов'язковому порядку робить висновок про обґрунтованість або необґрунтованість скарги.

Посадова особа або комісія, розглянувши скаргу, може прийняти рішення про задоволення скарги (повністю або частково) або про відмову в задоволенні скарги. Рішення про відмову в задоволенні скарги приймається у випадках, якщо дії відповідних посадових осіб/працівників університету визнані законними і обґрунтованими або якщо скарга не обґрунтована чи факти, викладені в скарзі, не підтверджуються.

Посадова особа або комісія за результатами розгляду скарги та ознайомлення з усіма зібраними за скаргою матеріалами готує проект відповіді заявнику по питаннях, порушених у скарзі. Після прийняття остаточного рішення по скарзі, у разі необхідності, посадова особа або комісія може рекомендувати керівництву університету у встановленому порядку вжити заходів, необхідних для усунення невідповідної роботи та її наслідків, покарання винних осіб тощо.

23. У випадку, якщо здобувачі академічної групи, лекційного потоку з дисципліни тощо незадоволені якістю освітніх послуг (викладанням) із навчальної дисципліни (або її окремих елементів), вони можуть подати директору навчально-наукового інституту (Центру міжнародної освіти), в якому вони навчаються, умотивовану письмову скаргу з підписами здобувачів групи/груп/потоків. Скарга не приймається до розгляду, якщо вона підписана менше ніж 2/3 здобувачів від спискового складу групи/груп/потоків.

У разі надходження такої скарги розпорядженням директора інституту/Центру створюється комісія, до якої включаються представник дирекції/Центру, представник освітньої програми, за якою навчається заявник (гарант освітньої програми або за погодженням з гарантом представник випускової кафедри), представник кафедри, на якій працює науково-педагогічний працівник, який викладає цю дисципліну, представник студентського самоврядування інституту або університету. У розпорядженні зазначається кількість представників групи/груп/потоків, які можуть взяти участь у засіданні.

Заява розглядається протягом трьох робочих днів після створення комісії. Комісія повідомляє заявників про час та місце розгляду заяви, запрошує представників заявників на засідання, та ухвалює рішення, керуючись аргументами, які наводять заявники, поясненнями (усними чи письмовими) науково-педагогічного працівника, ознайомленням з наданими матеріалами, запитаннями до заявників тощо.

У разі визнання комісією скарги обґрунтованою, вона пропонує завідувачу відповідної кафедри змінити науково-педагогічного працівника, який викладає

дисципліну (окремі її елементи) та скоригувати навчальне навантаження шляхом перерозподілу між видами роботи. Дане питання заслуховується на засіданні кафедри, яка приймає остаточне рішення про заміну науково-педагогічного працівника та коригування його навчального навантаження.

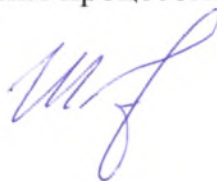
У випадку відмови кафедри від заміни викладача, завідувач кафедри повідомляє про це заявників, гаранта освітньої програми, студентське самоврядування та директора відповідного інституту. Рішення кафедри може бути оскаржене здобувачами вищої освіти шляхом подання відповідного письмового звернення на ім'я ректора університету. У цьому випадку порядок, процедура та терміни розгляду звернення визначаються розпорядженням ректора університету.

Прикінцеві положення

24. Внести зміни до наступних Положень університету:

- пункт 13.7 «Положення про академічну доброчесність працівників та здобувачів вищої освіти Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу» (введене в дію наказом ректора від 13.12.2019 року, № 327) вилучити та доповнити пунктом 14.4 у наступній редакції: «14.4 Оскарження здобувачами вищої освіти рішення (апеляція) про встановлення факту/фактів порушення академічної доброчесності, про притягнення до академічної відповідальності відбувається у порядку, визначеному «Положенням про звернення здобувачів вищої освіти з питань, пов'язаних з освітнім процесом»»;
- пункт 3.12.4.1. «Тимчасового положення про організацію освітнього процесу в Івано-Франківському національному технічному університеті нафти і газу» (введене в дію наказом ректора від 25.02.2019 року, № 60) викласти у наступній редакції: «3.12.4.1. Звернення здобувачів вищої освіти щодо оцінювання подаються та розглядаються у порядку, визначеному «Положенням про звернення здобувачів вищої освіти з питань, пов'язаних з освітнім процесом»»;
- доповнити «Положення про екзаменаційну комісію Івано-Франківського національного технічного університету нафти і газу» (введене в дію наказом ректора від 25.02.2019 року, № 61) пунктом 3.13. у наступній редакції: «3.13. Звернення здобувачів вищої освіти щодо результатів (оцінювання) атестації подаються та розглядаються у порядку, визначеному «Положенням про звернення здобувачів вищої освіти з питань, пов'язаних з освітнім процесом»».

Начальник навчального відділу



Я.В. Штанько