

Міністерство освіти і науки України  
Національного університету водного господарства та природокористування

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Національного університету  
водного господарства та  
природокористування

 В.С. Мошинський

«» 2019 р.



**ПОРЯДОК  
ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ ТА ІНШИХ ОСІБ, ЯКІ  
НАВЧАЮТЬСЯ В НАЦІОНАЛЬНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ ВОДНОГО  
ГОСПОДАРСТВА ТА ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ**

Рівне 2019

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок звернень здобувачів вищої освіти та інших осіб, які навчаються в Національному університеті водного господарства та природокористування (надалі – Порядок), розроблено згідно Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про освіту», Статуту НУВГП та «Стандартів і рекомендацій щодо забезпечення якості в Європейському просторі вищої освіти» (ESG - 2015).

1.2. Даний Порядок розроблено з метою:

- залучення здобувачів вищої освіти до організації освітнього процесу як рівноправних учасників;
- запровадження механізму забезпечення їх прав на особисту недоторканість, захист від експлуатації, фізичного та психічного насильства.

1.3. Здобувачі вищої освіти, які навчаються в НУВГП, мають право на звернення (подання заяв, пропозицій та скарг) щодо будь-якої діяльності органів управління НУВГП, його посадових осіб, а також науково-педагогічних та педагогічних працівників.

1.4. У Порядку використовуються такі поняття:

- *звернення* – викладені в письмовій формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги здобувачів вищої освіти, які навчаються в НУВГП;
- *пропозиція (зауваження)* – звернення здобувачів вищої освіти, де висловлюються поради, рекомендації щодо діяльності НУВГП чи його посадових осіб, організації навчального процесу;
- *скарга* – вимога про поновлення прав і захист законних інтересів здобувачів вищої освіти, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями НУВГП та його посадових осіб.

## 2. ПРОЦЕДУРА ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Здобувачі вищої освіти звертаються (надають пропозиції, зауваження, скарги та інше) через офіційний сайт НУВГП, використовуючи вкладку «@». Після автоматичного переходу на сайт Єдиного Сервісу Надання Інформаційних Послуг здобувачі проходять авторизацію, послуговуючись корпоративною поштою НУВГП для входу. Після авторизації у пункті «Надіслати запит» здобувачі обирають підпункт – «Звернення студентів» і подають своє звернення за тематикою, наприклад:

а) *навчальний процес*:

- порушення прав осіб, які навчаються у НУВГП, визначених у ст.62 Закону “Про вищу освіту”;

– порушення діючих в НУВГП положень щодо організації та проведення навчально-виховного процесу, методичного забезпечення вивчення навчальних дисциплін та інше, що стосується навчального процесу тощо;

б) *оцінювання та атестація*: порушення організації поточного та підсумкового контролю, інше, що стосується оцінювання та атестації;

в) *доброчесність*: порушення у сфері виконання громадських обов'язків, дозвілля, особистої недоторканості, захисту від експлуатації, фізичного та психічного насильства, в т.ч. упередженого ставлення з боку будь-якого співробітника та працівника НУВГП або вимагання дій, несумісних з чинним законодавством України, моральними нормами та особистою гідністю та інше, що стосуються доброчесності;

г) *стипендія*: порушення у сфері нарахування та виплати стипендії, в т.ч. формування рейтингів, нарахування додаткових балів та інше, що стосується стипендії;

д) *комунально-побутові умови*: порушення у сфері організації побуту у студентських гуртожитках та організації харчування у студентській їдальні університету та інше, що стосується комунально-побутових умов;

е) *інше*.

Не рекомендується здобувачам у одному зверненні зазначати різнопланові/різноматичні питання. Краще, коли одне звернення здобувача піднімає питання з одного тематичного напрямку.

Для подачі звернення здобувачі заповнюють обов'язкові поля, при необхідності можуть завантажити вкладення. Заповнивши усі поля, необхідно натиснути кнопку «Надіслати», після чого відображається повідомлення про успішно надісланий запит.

2.2. У повідомленні є можливість переглянути запит, натиснувши на відповідний пункт або перейти в розділ «Головна», де в списку запитів потрібно обрати необхідний.

Після вибору запиту здобувачі мають можливість проглядати процес опрацювання звернення, додавати примітку, проглядати виконавця та ідентифікатор відстеження, додавати власну відповідь.

### 3. МЕХАНІЗМ РЕАГУВАННЯ

3.1. У п'ятиденний термін з дня звернення здобувачів здійснюється перенаправлення змісту звернення до *модератора* – посадової особи відділу у справах студентів. Модератор аналізує звернення здобувача та направляє його виконавцю на реагування, створивши відповідну службову записку в системі ЕДО та погодивши попередньо своє рішення із проректором з науково-педагогічної, методичної та виховної роботи. Модератор має право

відхилити звернення здобувачів з певних причин, про що повідомляє та обґрунтовує це рішення здобувачу.

3.2. 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, модератор встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорок п'ять днів.

Про прийнятті рішення повідомляється здобувачам вищої освіти.

3.3. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання відповіді заявнику несуть відповідальні особи, яким доручено розгляд звернень.

#### Розробники:

Проректор з науково-педагогічної,  
методичної та виховної роботи

О.А. Лагоднюк

Начальник відділу якості освіти

В.І. Корбутяк

Практичний психолог відділу  
працевлаштування та профорієнтації

А.В. Кравчук

#### ВНУТРІШНІ ВІЗИ:

Проректор з науково-педагогічної та  
навчальної роботи

В.С. Сорока

Проректор з наукової роботи та  
міжнародних зв'язків

Н.Б. Савіна

Проректор з науково-педагогічної та  
адміністративно-господарської роботи

О.О. Дмитренко

Начальник юридичного відділу

Д.А. Пуха

Начальник інформаційно-обчислювального центру

В.Д. Назарук

Начальник відділу у справах студентів

В.А. Герус