	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 1	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ


Система управління якістю

Затверджено та введено в дію
наказом по ХНАДУ від 08 листопада 2019 № 147

ПОРЯДОК ПРОВАДЖЕННЯ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В ХАРКІВСЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ АВТОМОБІЛЬНО- ДОРОЖНЬОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

СТВНЗ-71.5-01:2019

Харків
ХНАДУ
2019

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 2	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

ПЕРЕДМОВА

1 ПІДРОЗДІЛИ-РОЗРОБНИКИ: юридичний відділ Харківського національного автомобільно-дорожнього університету

РОЗРОБНИКИ:


Перший проректор з науково-педагогічної роботи Сергій Якович Ходирєв
Провідний юрисконсульт юридичного відділу Ольга Борисівна Селезньова

2 ЗАТВЕРДЖЕНИЙ та введений в дію наказом по ХНАДУ від 08 листопада 2019 № 147

3 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

4 Відповідальність за зміст, своєчасну перевірку та актуалізацію цього стандарту несе начальник юридичного відділу Харківського національного автомобільно-дорожнього університету.

5 Періодичність перевірки – в разі зміни діючого законодавства або виробничої необхідності

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 3	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

ПОРЯДОК ПРОВАДЖЕННЯ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ В ХАРКІВСЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНЬОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

Чинний від 2019.11.08

1 Сфера застосування

1.1 Цей Стандарт установлює єдиний для учасників освітнього процесу порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян та учасників освітнього процесу (далі – громадян), контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації проведення особистого прийому громадян і ведення діловодства за їх зверненнями в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті (далі – ХНАДУ, університет).

2 Нормативні посилання


2.1 Цей стандарт розроблений з урахуванням таких нормативних документів: Конституція України; Закони України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про звернення громадян» [«Про запобігання корупції»](#) та інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність в сфері системи освіти.

3 Терміни, визначення понять та скорочення

3.1 У цьому стандарті використовуються такі основні терміни та визначення:

- 1) пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо статутної діяльності ХНАДУ та його посадових осіб;
- 2) заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених [Конституцією](#) та законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності ХНАДУ, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;
- 3) скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями посадових осіб університету;
- 4) здобувачі вищої освіти - особи, які навчаються у закладу вищої освіти на певному рівні вищої освіти з метою здобуття відповідного ступеня і кваліфікації;
- 5) науково-педагогічний працівник – вчений, який за основним місцем роботи у вищому навчальному закладі професійно здійснює педагогічну та наукову або науково-технічну діяльність
- 6) учасники освітнього процесу - наукові, науково-педагогічні та педагогічні працівники; здобувачі вищої освіти та інші особи, які навчаються в університеті; фахівці-практики, які залучаються до освітнього процесу на освітньо-професійних програмах; інші працівники закладів вищої освіти. До освітнього процесу можуть залучатися роботодавці.
- 7) терміни та визначення, які наведені в нормативно-правових актах, перелічених в пункті 2.1 цього Стандарту:

3.2 Скорочення

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 4	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

ХНАДУ (Університет) – Харківський національний автомобільно-дорожній університет;

Громадяни - громадяни та учасників освітнього процесу;

НПП - Науково-педагогічний працівник

www.khadi.kharkov.ua - сайт ХНАДУ.

4 Загальні положення

4.1 Розгляд звернень та особистий прийом громадян в ХНАДУ є складовою механізмом реалізації прав громадян на внесення пропозицій щодо поліпшення діяльності університету, виявлення недоліків у роботі, оскарження дій посадових осіб ХНАДУ.

4.2 Громадяни мають право звернутися до керівників ХНАДУ (в тому числі – структурних підрозділів) із зауваженнями, скаргами та пропозиціями з питань, пов'язаних з статутною діяльністю університету, із заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально-економічних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

4.3 Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, можуть також подавати звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

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

Громадяни мають право звертатися до керівництва ХНАДУ українською чи іншою мовою, прийнятною для учасників освітнього процесу.

4.4 Керівники структурних підрозділів всіх рівнів згідно зі своїми посадовими інструкціями відповідають за організацію роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому.

4.5 Діловодство за зверненнями громадян ведеться канцелярією університету та керівниками структурних підрозділів, окремо від інших видів діловодства.


4.6 За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

4.7 Звернення громадян оформлюються відповідно до [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником (групою заявників) 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 під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Інформація про електронні поштові адреси ХНАДУ розміщується на його офіційному сайті в мережі Інтернет.

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 5	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

4.8 Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їхньої згоди чи відомостей, що становлять таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, яких стосується справа.

4.9 Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та з їх особистого прийому використовується під час перевірок роботи структурних підрозділів і є предметом розгляду на ректораті, Вченій раді (в разі необхідності).

Під час перевірок усебічно вивчається організація роботи зі зверненнями громадян та з питань їх особистого прийому, викриваються недоліки і надається практична допомога в їх усуненні. Не дозволяється робити висновки про стан цієї роботи, враховуючи лише статистичні показники.

5 Організація роботи з питань приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень

5.1 Робота зі зверненнями громадян і їх особистий прийом керівниками в ХНАДУ містить такі складові елементи:

- 1) приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень громадян;
- 2) вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання відповідей їх авторам;
- 3) контроль за станом роботи зі зверненнями;
- 4) узагальнення та аналіз звернень громадян;
- 5) використання результатів аналізу для прийняття управлінських рішень.

5.2 Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефонні «гарячі лінії» чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому).


Письмове звернення також може бути надісланим із використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

5.3 Звернення громадян, що надійшли до ХНАДУ з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення) та телефонну «гарячу лінію», приймаються, попередньо розглядаються та реєструються канцелярією в день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день і час, - наступного після нього робочого дня в журналі реєстрації звернень громадян (**додаток А**). На вільному від тексту місці першої сторінки звернення ставиться відповідний штамп реєстрації звернень громадян

Конверти зі зверненнями громадян, які надходять до ХНАДУ з використанням засобів поштового зв'язку, розкриває завідувач канцелярії. Конверти, що надійшли з позначкою «Особисто», надаються на розгляд керівництву ХНАДУ (структурного підрозділу) без порушення їх цілісності.

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 6	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

Після розкриття конвертів працівник канцелярії перевіряє правильність оформлення звернення. У разі якщо у зверненні не вказано прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, не викладено суті порушеного питання та відсутній підпис, таке звернення протягом десяти днів від дня його реєстрації повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями. Копія такого звернення та конверта залишається в провадженні того структурного підрозділу, якому доручено надати відповідь.

5.4 Звернення, оформлені належним чином, підлягають реєстрації, під час якої зверненню надається відповідний індекс (реєстраційний номер), який починається кожного року з першого номера. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища автора звернення, порядкового номера звернення, що надійшло (наприклад, М-70). Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання. При реєстрації колективного звернення реєстраційний номер складається з літер «Кол» та порядкового номера (наприклад, М-70/Кол).

Звернення, які надійшли в ХНАДУ з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу приймаються відповідальною особою інформаційно-обчислювального центру та передаються канцелярії для подальшої реєстрації. Під час реєстрації таких звернень до реєстраційного номера додається позначка «ЕЗ» (наприклад, М-70/ЕЗ). Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу в неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

5.5 Канцелярія в день реєстрації звернення або в перший наступний робочий день доповідає ректору (виконуючому обов'язки) про всі звернення громадян, які адресовані ХНАДУ або його керівництву.

5.6 Після розгляду звернень громадян ректором відповідальний працівник канцелярії:

1) вносить до журналу реєстрації звернень громадян (**додаток А**), які надійшли з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення) та телефонну «гарячу лінію», резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;


2) забезпечує доведення звернень громадян до зазначених у резолюції виконавців;

3) бере на контроль звернення громадян у разі визначення такого контролю ректором.

4) передає звернення громадянина від одного структурного підрозділу до другого (в разі виробничої необхідності), або передає копії (в разі двох і більше виконавців) з обов'язковим позначенням в журналі реєстрації під розпис. Примірник звернення передається першому адресату-виконавцю.

5.7 У разі якщо заявник не називає свого прізвища, імені, по батькові, звернення реєструється як анонімне і розгляду не підлягає (крім анонімних повідомлень про порушення [Закону України](#) «Про запобігання корупції»).

Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома ректора для врахування під час здійснення покладених на них завдань і функцій.

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 7	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

5.8 Повторні звернення громадян реєструються в тому самому порядку, що й первинні. При цьому в правому верхньому куті звернення проставляється відмітка «ПОВТОРНЕ», а в журналі реєстрації звернень громадян, журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка. Таке звернення з урахуванням матеріалів розгляду попереднього звернення доповідається ректору або проректору у відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до ХНАДУ (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб (наприклад, М-401/1, М-401/2, М-401/3).

6 Організація особистого прийому громадян

6.1 Особистий прийом громадян здійснюється ректором, проректорами, керівниками структурних підрозділів відповідно до розподілу обов'язків, у разі їх відсутності - уповноваженими ними посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів, до компетенції яких належать відповідні питання, за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим ректором

6.2 У графіках особистого прийому громадян для керівництва ХНАДУ, структурних підрозділів визначаються прийомні дні. У разі кадрових змін керівництва або змін у структурі відповідні зміни до графіків вносяться протягом п'яти робочих днів від дня настання таких змін.

Графіки особистого прийому громадян формуються із зазначенням прізвища, імені, по батькові посадової особи.

6.3 Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян розміщується на офіційному сайті в мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для громадян.

Роботу прийому громадян організовує секретар ректора, проректорів та безпосередньо керівники структурних підрозділів.

6.4 Громадян, які прибули на особистий прийом, попередньо реєструються у секретаря ректора, проректора. Для цього такі громадяни:


1) пред'являють документи, які посвідчують їх особу, у разі необхідності - документи, які підтверджують їх повноваження щодо представництва інших осіб. Відсутність таких документів є підставою для відмови в особистому прийомі;

2) подають письмові звернення, оформлені з дотриманням [статті 5](#) Закону України «Про звернення громадян», або в усній формі стисло висловлюють питання, яке вони мають намір порушити на прийомі.

6.5 Особистий прийом громадян ведеться в порядку черговості. Прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України здійснюється першочергово.

Особистий прийом іноземних громадян і осіб без громадянства здійснюється на загальних підставах.

На прийом не допускаються особи в стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу. Якщо поведінка осіб у стані сп'яніння або з явними ознаками психічного розладу створює небезпеку для оточуючих, для їх ізоляції викликають спеціальні медичні служби.

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 8	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

6.6 Питання, з якими звертаються громадяни, по можливості вирішуються під час прийому. Посадова особа, яка здійснює прийом, керується чинним законодавством і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- 1) задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- 2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- 3) прийняти письмове звернення, пояснити відвідувачеві причини неможливості вирішення порушеного питання під час особистого прийому, а також надати вирішення щодо порядку й строку розгляду його звернення.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, їх розглядають в тому самому порядку, що й письмові звернення.

Письмові й усні звернення громадян, що надійшли на особистому прийомі, реєструються в журналі реєстрації звернень громадян (**додаток А**). При цьому до реєстраційного номера вноситься позначення «ОП» (наприклад, М-70/ОП).

7 Розгляд звернень громадян та надання відповідей заявникам


7.1 Ректор (виконуючий його обов'язки) адресує звернення проректору (керівнику відповідного структурного підрозділу) для вивчення суті порушених у них питань, вжиття заходів для об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань та підготовки відповіді заявнику.

7.2. Безпосередні виконавці під час здійснення перевірок за зверненнями громадян у разі необхідності та за наявності можливості спілкуються з їхніми авторами, з'ясовують усі порушені питання, уживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах компетенції відповідно до законодавства України.

7.3 Рішення, які приймаються за зверненнями, повинні бути мотивованими та ґрунтуватися на законодавстві України. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне виконання прийнятого рішення відповідно до законодавства України, у разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів щодо поновлення порушених прав громадян.

Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі порушені в них питання, ужито необхідних заходів і заявникам надано ґрунтовні та вичерпні відповіді.

7.4 Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що 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, відповідальна особа, яка розглядає звернення, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляють особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на вихідний, святковий день, останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.


	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 9	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

7.5 Щодо кожного звернення не пізніше ніж у п'ятиденний термін повинно бути прийняте одне з таких рішень:

- 1) прийняти до розгляду;
- 2) передати на вирішення до структурного підрозділу, громадській організації, тощо;
- 3) надіслати заявнику звернення проміжну відповідь, якщо розгляд потребує додаткового часу;
- 4) залишити без розгляду за наявності підстав, визначених [статтею 8](#) Закону України «Про звернення громадян».

7.6 За результатами розгляду звернення громадянина виконавцем готується проектом відповіді заявнику та доповідається ректору (проректору), які підписують відповідь заявнику.

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) надсилається тому громадянину, який у зверненні першим поставив підпис або місце проживання якого вказане.


	Стандарт закладу вищої освіти		СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті		Сторінка 10	Сторінок 11
			Актуалізація: 08.11.2019	

ДОДАТОК А
до пункту 7.6
(обов'язковий)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян

Порядковий номер	Дата підписання/надсилання/звернення	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Вид звернення, форма та ознака надходження	Основні додаткові питання короткого змісту
1	2	3	4	5	6	7

Ключові слова: звернення, відповідальні особи, реєстрація, особистий прийом, скарги, пропозицій, поради, заяви, адресат, відповідь, журнал реєстрації, порядковий номер, електронні запити.

	Стандарт закладу вищої освіти	СТВНЗ-71.5-01:2019	
	Порядок провадження за зверненнями учасників освітнього процесу в Харківському національному автомобільно-дорожньому університеті	Сторінка 11	Сторінок 11
		Актуалізація: 08.11.2019	

СТВНЗ-66.1-01:2019 **ПОРЯДОК ПРОВАДЖЕННЯ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ
УЧАСНИКІВ ОСВІТЬОГО ПРОЦЕСУ В ХАРКІВСЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ
АВТОМОБІЛЬНО-ДОРОЖНЬОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

Керівник розробки: Перший проректор з НПР _____ С.Я.Ходирєв

Виконавці:

Провідний юрисконсульт
юридичного відділу

_____ О.Б. Селезньова

Редактор:

_____ посада, підпис, дата, розшифровка підпису

Нормоконтролер:

Завідувач відділу акредитації,
стандартизації та якості навчання.

_____ А.І. Коробко

ПІДГОТОВЛЕНИЙ ДО ЗАТВЕРДЖЕННЯ

Провідний юрисконсульт
юридичного відділу

_____ О.Б. Селезньова

Введено в дію наказом по ХНАДУ від 08 листопада 2019 № 147
(копія наказу додається)