

ІНСТИТУТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ І ГЛОБАЛЬНОГО ПРОСТОРУ НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ УКРАЇНИ



ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою ІТГІП НАН України
від «30» серпня 2024 року протокол № 8

Наказ ІТГІП НАН України № 34-с
від «30» серпня 2024 року

Директор _____ О.М.Трофимчук

ПОЛОЖЕННЯ **про порядок розгляду скарг здобувачів вищої освіти** **в Інституті телекомунікацій і глобального інформаційного простору НАН** **України**

Київ 2024

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок подання, реєстрації, розгляду та вирішення скарг здобувачів вищої освіти третього (освітньо-наукового) рівня, які навчаються в ІТГП НАН України (далі – Інститут), а також процедури забезпечення відкритості, прозорості й неупередженості у їх розгляді.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про вищу освіту», вимог Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти, Статуту Інституту та Системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності.

1.3. Метою Положення є створення ефективного механізму захисту прав здобувачів, забезпечення дотримання принципів академічної доброчесності, рівності, справедливості та запобігання конфлікту інтересів.

1.4. Скаргою вважається офіційне звернення здобувача щодо порушення його прав, неналежної організації освітнього процесу, некоректних дій працівників Інституту, конфліктних ситуацій, порушення вимог освітніх програм, неналежної якості освітніх послуг або інших випадків, що потребують реагування керівництва.

2. Принципи розгляду скарг

2.1. Конфіденційність – інформація щодо скарги не розголошується третім особам.

2.2. Неупередженість та об'єктивність – розгляд здійснюється без конфлікту інтересів.

2.3. Захист від репресій – подання скарги не може бути підставою для переслідування чи негативного впливу на здобувача.

2.4. Прозорість і відкритість процедур – здобувач має право отримати інформацію про етапи та результати розгляду.

2.5. Розумні строки – скарги розглядаються у визначений термін.

3. Суб'єкти подання та розгляду скарг

3.1. Право подати скаргу має кожен здобувач третього рівня вищої освіти, включно з тими, хто навчається поза аспірантурою.

3.2. Органами розгляду скарг є:

- науковий керівник (у межах його компетенцій);
- завідувач відповідного відділу;
- відділ аспірантури та докторантури;
- заступник директора з наукової роботи;
- Комісія з етики та академічної доброчесності (у разі порушення академічних норм);
- Вчена рада Інституту (у складних або спірних випадках).

4. Предмет скарги

Здобувач може подати скаргу щодо порушення його прав, зокрема у випадках:

- некоректних або дискримінаційних дій працівників Інституту (булінг, сексуальні домагання);

- порушення процедур оцінювання;
- недотримання академічної доброчесності;
- порушення умов реалізації освітньої програми;
- неякісного викладання або неналежного забезпечення навчального процесу;
- конфлікту з науковим керівником;
- недотримання термінів атестації;
- інших порушень, які впливають на якість освітнього процесу.

5. Порядок подання скарги

5.1. Скарга може бути подана:

- письмово (в паперовій формі у відділ аспірантури) (додаток 1);
- електронною поштою на офіційну адресу Інституту;
- через електронну форму звернення (за наявності);
- через скриньку довіри.

5.2. Скарга повинна містити:

- ПІБ здобувача;
- контактні дані;
- чіткий опис ситуації;
- конкретні факти, дати, обставини;
- додаткові матеріали (за наявності);
- побажання щодо очікуваного вирішення (за бажанням).

5.3. Анонімні скарги можуть розглядатися лише у випадках, коли інформація містить відомості про можливі значні порушення.

6. Реєстрація та строки розгляду

6.1. Усі скарги реєструються відділом аспірантури та докторантури в журналі реєстрації звернень.

6.2. Строк первинного розгляду – до 5 робочих днів.

6.3. Строк повного розгляду – до 30 календарних днів з моменту реєстрації скарги.

6.4. У разі складності питання строк може бути продовжений до 45 днів, про що заявника повідомляють письмово.

7. Процедура розгляду

7.1. Після реєстрації скарга передається особі чи органу, компетентному її розглянути.

7.2. Проводиться:

- аналіз обставин;
- збір пояснень від учасників ситуації;
- консультація з відповідними структурними підрозділами;
- за необхідності — засідання комісії або робочої групи.

7.3. Розгляд може відбуватися з участю здобувача (за його бажанням).

7.4. Рішення оформлюється у вигляді висновку або службової записки.

8. Розгляд скарг

8.1. Скарги розглядаються у строк до 5 робочих днів, строк повного розгляду – до 30 календарних днів, у складних випадках – до 45 днів.

8.2. За рішенням директора може бути створена Комісія з розгляду скарг, до складу якої входять:

- заступник директора з наукової роботи (голова);
- гарант освітньої програми;
- представник аспірантів (за згодою);
- уповноважений з академічної доброчесності;
- юрисконсульт (за потреби);
- штатний психолог.

8.3. Під час розгляду скарги Комісія має право:

- витребувати додаткові пояснення;
- заслухати сторони;
- аналізувати документи;
- проводити експертизу ситуації.

8.4. За результатами розгляду складається Протокол (Додаток 3).

9. Результати розгляду скарги

9.1. За результатами розгляду можуть бути прийняті рішення щодо:

- усунення порушень;
- коригування роботи відповідного підрозділу;
- притягнення винних осіб до відповідальності;
- зміни організації освітнього процесу;
- внесення коректив до освітньої програми;
- формування рекомендацій керівництву.

9.2. Здобувач отримує письмову відповідь щодо результатів розгляду.

9.3. У разі незгоди здобувач має право:

- подати повторне звернення;
- звернутися до Вченої ради Інституту;
- звернутися до Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти.

10. Оскарження рішення

10.1. Здобувач має право повторно звернутися або подати апеляцію директору Інституту.

10.2. У разі незгоди з рішенням Інституту здобувач може звернутися до:

- НАЗЯВО (у питаннях якості освіти);
- МОН України;
- суду відповідно до законодавства.

11. Зберігання документів

11.1. Усі матеріали щодо скарг зберігаються не менше трьох років.

11.2. Документи зберігаються у відповідальній особи з якості освіти.

12. Захист прав здобувача

12.1. Жодна посадова особа Інституту не має права вчиняти дії, що погіршують становище здобувача у відповідь на подання скарги.

12.2. У разі тиску або переслідування здобувач має право подати окрему скаргу до Комісії з академічної доброчесності.

13. Звітування та моніторинг

13.1. Відділ аспірантури щорічно готує аналітичний звіт про:

- кількість поданих скарг;
- предмет звернень;
- терміни розгляду;
- вжиті заходи;
- типові проблеми.

13.2. Звіт подається гаранту освітньої програми та заступнику директора з наукової роботи.

13.3. За результатами аналізу вносяться пропозиції щодо вдосконалення освітнього процесу.

14. Прикінцеві положення

14.1. Положення набирає чинності з моменту затвердження наказом директора Інституту.

14.2. Зміни до Положення вносяться за рішенням Вченої ради Інституту.

Форма подання скарги (звернення) здобувача

1. Прізвище, ім'я, по батькові здобувача:

2. Освітня програма / спеціальність:

3. Форма навчання: очна / заочна / поза аспірантурою (непотрібне закреслити)

4. Контактний e-mail:

5. Суть скарги / звернення (з описом фактів, дат, учасників процесу):

6. Які права, на думку здобувача, були порушені:

7. Докази / матеріали, що додаються (за наявності):

☐ скріншоти

☐ листування

☐ копії документів

☐ інші матеріали (вказати)

8. Побажання / очікуваний результат:

Дата: «__» _____ 20__ р.

Підпис: _____

Журнал реєстрації скарг та звернень здобувачів

№	Дата надходження	ПІБ здобувача	Короткий зміст	Відповідальний виконавець	Строк розгляду	Рішення	Дата повідомлення здобувача

Журнал ведеться у паперовому та/або електронному вигляді відповідальною особою.