



---

**УНІВЕРСИТЕТ КИЇВ**

**ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПРАВ ЧЛЕНІВ СПІЛЬНОТИ  
УНІВЕРСИТЕТУ КИЇВ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
рішення Вченої ради  
Університету Київ  
від 24 квітня 2025 р. протокол №1

**ВВЕДЕНО В ДІЮ**  
наказом в.о. ректора  
Університету Київ  
від 25 квітня 2025 р. № 6-ОД

**Київ - 2025**

## ЗМІСТ

|  |   |
|--|---|
| I. Загальні положення                  | 3 |
| II. Скарги здобувачів вищої освіти     | 3 |
| III. Скарги щодо результатів іспитів   | 4 |
| IV. Звернення до освітнього омбудсмена | 5 |

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1 Цей Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про вищу освіту» та вимог внутрішніх нормативних документів Університету Київ.

1.2 Цей Порядок регулює процес подання та розгляд скарг та звернень, надання підтримки та допомоги членам спільноти Університету Київ.

1.3 Під зверненнями членів спільноти Університету Київ слід розуміти викладені в усній або письмовій формі пропозиції, зауваження, заяви, клопотання, скарги щодо реалізації своїх прав і законних інтересів.

## **II. СКАРГИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

2.1. У разі, якщо порушено права здобувача вищої освіти або здобувач має іншу скаргу на співробітників університету, викладачів, здобувачів, тощо, в Університеті Київ здійснюється процедура подання скарг для вирішення ситуацій.

2.2. Подання скарги здійснюється шляхом звернення до освітнього омбудсмена, психолога, куратора групи, проректора, ректора університету, або шляхом заповнення форми скарги на сайті університету або надсилання на електронну адресу [rector@uk.edu.ua](mailto:rector@uk.edu.ua).

2.3. Порядок подання скарги здобувача:

2.3.1. Вирішення проблеми на місцевому рівні.

Перед поданням офіційної скарги проводиться бесіда з освітнім омбудсменом або іншими представниками університету (п. 2.2.) щодо легкого і швидкого вирішення проблеми.

2.3.2. Офіційне вирішення питання.

Якщо розмова з відповідальними особами Університету не задовільнила або скарга не може бути не доведена офіційно, здобувач вищої освіти заповнює та подає офіційну скаргу протягом 15 днів з дня настання проблеми, що виникла.

Після офіційного подання скарги призначається відповідальна особа, яка займатиметься скаргою, перевіряє її. Відповідальна особа підтверджує результати перевірки протягом 7 днів з моменту отримання скарги. Якщо скарга є достовірною і потребує вирішення, тоді відповідальна особа проводить розслідування. Всім учасникам, які вказані у скарзі, має бути надіслано копію наданої інформації та запропоновано надати відповідь.

Скаргу та будь-які відповіді розглядає посадова особа (ректор або проректор університету). Посадова особа ухвалює рішення щодо скарги та пропонує засіб захисту, де це доречно. Здобувач вищої освіти отримує рішення щодо скарги.

2.3.3. Подання апеляції.

Якщо здобувач вищої освіти незадоволений рішенням посадової особи щодо скарги, він може подати запит на перегляд рішення протягом 14 днів з моменту отримання рішення з наступних підстав:

- процедурні порушення, які мали місце під час офіційного розгляду скарги;

- рішення є необгрунтованим, оскільки жодна особа не могла б прийняти таке ж рішення щодо наявних доказів;

- наявність нових доказів, які суттєво впливають на результат скарги та які з поважних причин не могли бути подані на більш ранній стадії.

Якщо запит на перегляд рішення є прийнятним, інша посадова особа розгляне його і прийме рішення: підтримати або відхилити запит.

Остаточне рішення розгляду скарги буде надіслано на електронну пошту здобувача.

### **III. СКАРГИ ЩОДО РЕЗУЛЬТАТІВ ІСПИТІВ**

3.1. Університет має чітку політику для забезпечення точності всіх результатів іспитів та визначення об'єктивності екзаменаторів.

3.2. Експертиза результатів оцінювання може застосовуватись лише для розгляду питань оцінювання іспитів. Ця процедура не може застосовуватись щодо заліків.

3.3. Здобувач вищої освіти має право вимагати перегляду результатів іспиту, використовуючи процедуру перегляду результату екзамену у випадках:

- якщо процедура іспиту відбувалась з порушеннями;

- якщо під час іспиту відбулась явна упередженість.

3.4. Порядок проведення експертизи та перевірки результату екзамену:

3.4.1. Повідомлення про проблему протягом 5 днів надсилається на електронну адресу кафедри. Будь-яка отримана форма буде оброблена відповідно до порядку перевірки результату іспиту. До повідомлення мають бути включені всі докази порушень.

3.4.2. Протягом 7 днів буде створено комісію з числа викладачів відповідної спеціальності та визначено дату повторного екзамену. У разі успішного складання екзамену на вищий бал, ніж попередній, результат буде виставлено у екзаменаційно-залікову відомість та залікову книжку здобувача вищої освіти. У разі отримання результату з нижчими балами, виставляється остаточний результат у екзаменаційно-залікову відомість та залікову книжку здобувача вищої освіти.

3.4.3. Якщо особисті обставини вплинули на результат екзамену, передбачена процедура надання допомоги або коригування результатів

екзаменів за певних обставин зокрема, через хворобу чи іншу поважна причина під час підготовки або складання екзамену.

#### **IV. ЗВЕРНЕННЯ ДО ОСВІТНЬОГО ОМБУДСМЕНА**

4.1. З метою забезпечення належних умов для реалізації права особи на освіту в Університеті Київ діє освітній омбудсмен. Інститут освітнього омбудсмена передбачено ст. 73 Закону України "Про освіту".

4.2. Освітній омбудсмен відповідно до покладених на нього завдань має право:

- розглядати подані учасниками освітнього процесу звернення, перевіряти викладені у них факти;

- отримувати від спільноти університету інформацію, необхідну для виконання своїх функцій, у тому числі інформацію з обмеженим доступом;

- вимагати від адміністрації університету, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності сприяння проведенню перевірок фактів, викладених у зверненнях учасників освітнього процесу;

- залучати до розгляду звернень радників та консультантів освітнього омбудсмена, представників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян, а також експертів, учених та фахівців, у тому числі на договірній основі;

- аналізувати дотримання законодавства стосовно учасників освітнього процесу, які постраждали від булінгу (цькування), стали його свідками або вчинили булінг (цькування);

- за результатами розгляду звернень та/або проведених перевірок надавати рекомендації керівникам та/або засновникам університету вимагати від них сприяння припинення порушення та/або відновлення порушених прав чи законних інтересів учасників освітнього процесу, спрямовувати до них подання про проведення службових розслідувань, повідомляти правоохоронні органи щодо виявлених фактів порушення законодавства;

- звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів щодо виявлених фактів порушення права людини на освіту та законодавства у сфері освіти;

- надавати консультації учасникам освітнього процесу;

- представляти інтереси особи в суді.

4.3. Правила подання звернення (скарги) до освітнього омбудсмена.

4.3.1. До освітнього омбудсмена заявники можуть звертатися із скаргами про порушення прав у сфері освіти.

Скарга подається протягом 1 року після виявлення порушення прав.

4.3.2. Заявниками можуть бути:

- здобувачі освіти;
- батьки, законні представники здобувачів освіти;
- педагогічні, науково-педагогічні і наукові працівники.

4.3.3. Заявник може подати скаргу:

- особисто;
- через уповноважену особу, якщо повноваження зазначеної особи оформлені відповідно до законодавства.

\* У разі коли скарга в інтересах заявника подається уповноваженою особою, до скарги додається належним чином завірена копія документа, який засвідчує повноваження такої уповноваженої особи (наприклад, довіреність).

4.3.4. Скаргу може бути подано:

- окремою особою (індивідуальна скарга);
- групою осіб (колективна скарга).

4.3.5. Скарга подається заявником освітньому омбудсмену в письмовій або електронній формі.

Скарга надсилається у письмовій формі на адресу освітнього омбудсмена поштою або подається особисто, а в електронній формі електронну адресу з використанням засобів електронного зв'язку або через онлайн форму на вебсайті.

4.3.6. У скарзі обов'язково зазначається:

- прізвище, ім'я та по батькові заявника;
- місце проживання заявника;
- опис обставин, у чому полягає порушення прав та законних інтересів, та вимоги про їх поновлення;
- електронна адреса, на яку заявникові може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, у разі подання скарги у електронній формі;
- підпис заявника;

\* Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання скарги в електронній формі не вимагається.

- Дата подання.

4.3.7. До скарги можуть додаватися копії документів, завірені в установленому порядку, які підтверджують інформацію, зазначену у скарзі.

4.3.8. У разі коли заявник не зазначає у скарзі свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання або не надає інших відомостей, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, скарга реєструється як анонімна та залишається без розгляду.

4.3.9. Скарга, оформлена без дотримання вказаних вимог повертається

заявнику з відповідним обґрунтуванням протягом десяти робочих днів з дня її надходження.

4.3.10. Повторні скарги від одного і того самого заявника, з одного і того самого питання не розглядаються.

4.3.11. Скарги розглядаються не довше одного календарного місяця з дня їх надходження. Якщо у місячний строк вирішити порушені у скарзі питання неможливо, встановлюється необхідний для розгляду скарги строк, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний строк розгляду скарги становить не більш як 45 календарних днів.