

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою Київського національного
лінгвістичного університету
29 серпня 2022 р., протокол № 1

Голова вченої ради

Роман ВАСЬКО

ПОРЯДОК

звернення до Освітнього омбудсмена Київського національного
лінгвістичного університету

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок звернення до Освітнього омбудсмена Київського національного лінгвістичного університету (далі – Порядок) визначає процедуру та умови подання до Освітнього омбудсмена Київського національного лінгвістичного університету (далі – Університет, КНЛУ) звернення / скарги про порушення прав здобувачів вищої освіти Університету, передбачених Конституцією України, Законами України «Про освіту», «Про вищу освіту», іншими законодавчими і нормативно-правовими актами, Статутом КНЛУ, нормативними документами з організації освітнього процесу в Університеті.

1.2. Цей Порядок розроблено з урахуванням міжнародних принципів з прав людини, вітчизняного законодавства у сфері освіти, а також Положення про освітнього омбудсмена і Порядку та умов звернення до освітнього омбудсмена, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 06.06.2018 р. № 491, Статуту і Правил внутрішнього Університету, Положення про Освітнього омбудсмена КНЛУ.

1.3. Кожен здобувач вищої освіти Університету, його батьки чи законні представники (далі – Заявник) мають безперешкодне право на подання до Освітнього омбудсмена письмового звернення / скарги (далі – Звернення) щодо порушення прав здобувача вищої освіти та отримання на них аргументованої відповіді в установлені законодавством України та цим Порядком строки.

1.4. Звернення може подаватися упродовж **3 місяців** після виявлення порушення відповідних прав Заявника.

1.5. Звернення може бути подане лише окремою особою (індивідуальне).

До Звернення Заявник може додавати пояснення та копії документів, засвідчені в установленому порядку, які, на його/її думку, підтверджують факти порушення прав Заявника.

2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Подання Звернення (*форма Звернення додається*) здійснюється в **письмовій формі** в один із таких способів:

2.1.1. **Особисто** – до служби з ведення діловодства Університету (далі – Загальний відділ).

2.1.2. **З використанням засобів поштового зв'язку** на адресу: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 73 (з поміткою «Для Освітнього омбудсмена»).

2.1.3. **З використанням засобів електронного зв'язку** шляхом надсилання Заявником документів на загальноуніверситетську електронну адресу knlu@knlu.edu.ua (з поміткою «Для Освітнього омбудсмена») або на електронну адресу Освітнього омбудсмена Університету ombudsman@knlu.edu.ua.

Подання Звернення та, у разі наявності, додатків до нього зазначеним способом передбачає їх надсилання Заявником зі своєї електронної корпоративної пошти у формі електронного документа, у друкованому вигляді (формат PDF, назва файлу: Звернення *прізвище, ім'я, по батькові* Заявника) з накладанням кваліфікованого електронного підпису Заявника (як правило, у форматі .p7s).

2.2. Крім вимог про поновлення порушених прав Заявника, у Зверненні мають обов'язково зазначатися прізвище, ім'я та по батькові Заявника, місце його проживання, назва факультету, де він навчається.

Заявник у Зверненні має обов'язково вказати, що він / вона дає згоду на обробку персональних даних. Ця згода надає право на вчинення наступних дій (операцій) з персональними даними Заявника: збір, систематизація, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміна), використання, передачу, блокування, видалення, знищення, здійснюваних як з використанням засобів автоматизації (автоматична обробка), так і без використання таких засобів.

2.3. Залежно від способу подання (п. 2.1. цього Положення) Звернення має бути підписане Заявником власноручно або шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису із зазначенням дати та відомостей щодо зворотного зв'язку.

3. РЕЄСТРАЦІЯ ТА ОБЛІК ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Реєстрація Звернень незалежно від способу їх надходження (подання) здійснюється Загальним відділом у *Журналі реєстрації звернень до Освітнього омбудсмена КНЛУ* з подальшим направленням Звернення Освітньому омбудсмену.

3.2. Облік Звернень здійснюється Освітнім омбудсменом в Журналі обліку Звернень до Освітнього омбудсмена, оформленого в установленому порядку.

Облік Звернень здійснюється в день їх надходження до Освітнього омбудсмена або наступного робочого дня, якщо вони надійшли в неробочий час, у вихідні чи святкові дні.

3.3. У разі, якщо Заявник не зазначає у Зверненні свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання або не надав інших відомостей, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, Звернення реєструється як анонімне та залишається без розгляду.

Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у пункті 3.3. цього Порядку, повертається Заявнику з відповідним обґрунтуванням протягом десяти робочих днів з дня його надходження.

3.4. Повторні Звернення від одного і того самого Заявника з одного і того самого питання не розглядаються.

3.5. Якщо інформація, викладена в Зверненні, не належить до компетенції

розгляду Освітнім омбудсменом Університету, Освітній омбудсмен інформує Заявника про це впродовж десяти робочих днів з рекомендацією належного звернення.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ

4.1. Звернення розглядається в термін не більше одного календарного місяця від дня його надходження.

Якщо в місячний строк порушені в Зверненні питання розв'язати неможливо, установлюється необхідний для їх розгляду строк, про що Заявника інформують. При цьому загальний строк розгляду Звернення не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

4.2. Під час розгляду Звернення Освітній омбудсмен Університету:

4.2.1. Опрацьовує Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку.

4.2.2. Об'єктивно та всебічно перевіряє факти, викладені в Зверненні.

4.2.3. У разі потреби одержує від Заявника матеріали, необхідні для перевірки інформації, викладеної в Зверненні.

4.2.4. У разі потреби спілкується із Заявником з метою з'ясування порушених у Зверненні питань та обставин.

4.2.5. З метою перевірки фактів, викладених у Зверненні, направляє запити на інформацію до структурних підрозділів Університету.

4.2.6. Уживає інших заходів для об'єктивного розв'язання поставлених Заявником питань, з'ясовує причини та умови, що призводять до порушення прав Заявника.

4.3. Об'єктивно дослідивши викладену в Зверненні інформацію, Освітній омбудсмен Університету ухвалює рішення про його обґрунтованість чи необґрунтованість і з урахуванням отриманих матеріалів готує службову записку на ім'я ректора Університету про результати здійсненого аналізу викладених у Зверненні фактів і пропозиції з метою належного реагування на порушені Заявником питання.

4.4. Рішення про необґрунтованість Звернення доводиться Освітнім омбудсменом до відома Заявника в письмовій формі з покликанням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови.

4.5. Приймаючи рішення про обґрунтованість Звернення, Освітній омбудсмен Університету вживає заходів для поновлення і захисту порушених прав Заявника, а саме:

4.5.1. Звертається до керівництва Університету з питань, викладених у Зверненні Заявника.

4.5.2. Надає рекомендації керівництву Університету щодо вжиття

заходів з усунення виявлених недоліків у нормативно-правових та / або організаційно-розпорядчих документах Університету, діяльності підрозділів КНЛУ з організації освітнього процесу, які призвели до порушень прав Заявника.

4.5.3. У встановленому порядку бере участь у засіданнях відповідних колегіальних органів з питань, що належать до його компетенції.

4.5.4. Надає консультації Заявнику.

4.6. Про результати розгляду Звернення Освітній омбудсмен інформує Заявника в строки, визначені цим Порядком.

4.7. Якщо окреслені у Зверненні питання не належать до компетенції Освітнього омбудсмена, він / вона впродовж **п'яти робочих днів** після отримання Звернення інформує про його зміст керівництво Університету для належного реагування на викладену інформацію.

4.8. Після вжиття заходів з поновлення та захисту порушених прав Заявника Освітній омбудсмен скеровує свою роботу на підготовку пропозицій з удосконалення нормативних та організаційно-розпорядчих документів Університету в цій сфері, які сприятимуть забезпеченню дотримання прав здобувачів вищої освіти КНЛУ, усуненню причин й умов, що призводять до порушень прав здобувачів освіти.

4.9. Звернення Заявника, надіслане в порядку та в спосіб, визначений цим Порядком, а також копії відповідей й інші супровідні матеріали щодо його розгляду зберігаються в Загальному відділі КНЛУ протягом **трьох років** згідно з нормами діловодства, запровадженими в Університеті.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Цей Порядок затверджується вченою радою Університету.

5.2. Зміни і доповнення до цього Порядку можуть бути внесені шляхом затвердження його нової редакції в порядку, передбаченому п. 5.1. Порядку.

ЗРАЗОК
звернення до
освітнього омбудсмена

ДОДАТОК
до Порядку звернення
до Освітнього омбудсмена
Київського національного
лінгвістичного університету

ЗВЕРНЕННЯ

здобувача вищої освіти Київського національного
лінгвістичного університету

Прізвище, ім'я, по
батькові* _____
Факультет* _____
Спеціальність / спеціалізація _____

Е-mail* _____
Поштовий індекс* _____
Адреса* _____
(вказіть домашню поштову адресу: вулиця та номер будинку, населений пункт, район або ОТГ, область)

Номер Вашого контактного телефону* _____

Особливу увагу зверніть на відповіді щодо того, які саме права Ви вважаєте порушеними – і що саме Ви вимагаєте, просите або пропонуєте для відновлення порушених прав

1. Які, на Вашу думку, права здобувача вищої освіти порушені? *

Відповідаючи на це запитання, потрібно якомога точніше вказати: які саме права здобувача вищої освіти, передбачені п. 1.1. Порядку звернення до Освітнього омбудсмена КНЛУ, порушені.

2. У чому саме Ви вбачаєте порушення прав здобувача вищої освіти, передбачені п. 1.1. Порядку звернення до Освітнього омбудсмена КНЛУ? *

Відповідаючи на це запитання, потрібно якомога точніше вказати ФАКТИ порушень. При чому важливо відрізнити саме ФАКТИ від Ваших оцінок.

3. Що саме, на Вашу думку, потрібно зробити, щоб відновити порушені Ваші права? *

Відповідаючи на це запитання, якомога точніше сформулюйте Вашу вимогу, прохання або пропозицію щодо необхідних дій для відновлення порушених Ваших прав.

4. До кого з посадових осіб Ви вже зверталися, щоб відновити порушені Ваші права? Яку відповідь Ви отримали? Чому Вас відповідь не задовольнила?

Вкажіть, будь ласка, прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, до якої Ви зверталися. Дуже бажано (але не обов'язково) вказати також контактні дані цієї посадової особи, бо ми обов'язково звернемося до неї за поясненнями. Вказання Вами контактних даних дозволить суттєво пришвидшити розгляд Вашого звернення.

5. Додайте, за необхідності, копії документів, що підтверджують викладені Вами факти, та вкажіть їх перелік.

6. Відповідь надіслати на *

Поштову адресу Email

Даю згоду на обробку персональних даних. Ця згода надає право на вчинення наступних дій (операцій) з моїми персональними даними: збір, систематизація, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміна), використання, передачу, блокування, видалення, знищення, здійснюваних як з використанням засобів автоматизації (автоматична обробка), так і без використання таких засобів. *

Даю згоду

Не даю згоду:

Підпис здобувача вищої освіти* _____

Дата* _____

Поля, відмічені СИМВОЛОМ *, ОБОВ'ЯЗКОВІ ДО ЗАПОВНЕННЯ