

УНИВЕРСИТЕТ МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ДИПЛОМАТИИ

ПОЛИТИКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Подготовлено:
Офисом по управлению академического обеспечения качества и стандартизации

Утверждено:
Академическим советом УМЭД, протокол № 6 от 30 января 2026 года

Оглавление

I. I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ... 3
1.1. ЦЕЛЬ ... 3
1.2. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ (КТО МОЖЕТ ПОДАВАТЬ ОБРАЩЕНИЯ) ... 3
1.3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА ... 3
1.4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ ... 3
1.5. ПРИНЦИПЫ ... 4
1.6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ ОБРАЩЕНИЯ ... 4
ЕДИНЫЙ КАНАЛ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ ... 5
II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ... 5
2.1. Права заявителей, конфиденциальность и гарантии защиты от преследования в связи с подачей обращений ... 5
2.2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ ... 6
2.3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УНИВЕРСИТЕТА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ... 12
2.4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ... 14
III.ПРИЛОЖЕНИЯ ... 14

. I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ЦЕЛЬ

Настоящая Политика устанавливает порядок приема, рассмотрения и разрешения жалоб и апелляций в УМЭД на принципах справедливости, прозрачности и своевременности, а также направлена на обеспечение постоянного совершенствования деятельности Университета и защиту прав студентов и иных заинтересованных сторон.

1.2. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ (КТО МОЖЕТ ПОДАВАТЬ ОБРАЩЕНИЯ)

Настоящая Политика распространяется на следующих лиц, имеющих право подавать жалобы и апелляции в Университет мировой экономики и дипломатии:

- студентов Университета;
- родителей и близких родственников студентов Университета;
- работников Университета;
- иных физических и юридических лиц, обращающихся по вопросам, связанным с деятельностью Университета;
- иностранных физических и юридических лиц, а также лиц без гражданства, подающих обращения в порядке, установленном законодательством.

1.3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА

Настоящая Политика разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- законодательством Республики Узбекистан об обращениях физических и юридических лиц;
- Уставом УМЭД;
- внутренними нормативными документами УМЭД (Правилами обучения и экзаменов, Правилами приема, Кодексом поведения и иными локальными нормативными актами).

1.4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Заявление -просьба о пересмотре решения, нарушающего или ограничивающего реализацию прав, свобод и законных интересов заявителя.

Академическая апелляция — обращение студента по результатам оценивания, экзамена, зачета либо академического решения (перевод, повторное изучение дисциплины, отчисление и др.), поданное в установленном порядке.

Анонимное обращение — обращение, в котором не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, сведения о месте его жительства либо полное наименование юридического лица и сведения о его

местонахождении (почтовый адрес), либо содержатся заведомо недостоверные сведения, а также электронное обращение, не позволяющее идентифицировать заявителя, или письменное обращение, не подтвержденное подписью.

Предложение — обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию деятельности Университета.

Жалоба — обращение по вопросам административного, организационного, сервисного, инфраструктурного характера, а также по вопросам действий или бездействия работников Университета.

Электронное обращение — обращение, поданное в электронной форме посредством онлайн-платформ, информационных систем либо телефонной связи.

Повторное обращение — повторное обращение одного и того же заявителя, содержащее жалобу на решение, принятое Университетом по предыдущему обращению, либо жалобу на несвоевременное рассмотрение предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок его рассмотрения.

1.5. ПРИНЦИПЫ

УМЭД осуществляет рассмотрение жалоб и апелляций на основе следующих принципов:

- законности;
- оперативности и своевременности рассмотрения обращений;
- соблюдения установленных требований и процедур подачи обращений;
- уважения прав, свобод и законных интересов заявителей;
- недопущения бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;
- прозрачности деятельности должностных лиц Университета при рассмотрении обращений.

1.6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ ОБРАЩЕНИЯ

- Обращение заявителя должно содержать его фамилию, имя и отчество, а также должность и (или) фамилию, имя и отчество должностного лица, которому адресовано обращение, и изложение существа обращения.
- В обращении могут быть указаны адрес электронной почты, контактные телефонные номера и факс заявителя.
- Обращения могут подаваться на государственном языке Республики Узбекистан, а также на других языках.
- Письменное обращение физического лица должно быть удостоверено подписью заявителя. В случае невозможности

удостоверения письменного обращения подписью заявителя такое обращение должно быть подписано лицом, составившим обращение, с указанием его фамилии, имени и отчества.

- К обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

ЕДИНЫЙ КАНАЛ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Все жалобы и апелляции подлежат подаче через единый официальный портал приема обращений:

Служба приема жалоб и апелляций УМЭД (Единый канад подачи обращений)

Ответственное подразделение: Офис приема и регистрации студентов;

Электронная почта: _____;

Онлайн-форма: @uwedregistration;

Адрес и часы работы: Корпус В, 1-й этаж, с 09:00 до 17:00.

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

2.1. Права заявителей, конфиденциальность и гарантии защиты от преследования в связи с подачей обращений

Статья 1

Заявителям гарантируется право обращаться к должностным лицам Университета как индивидуально, так и коллективно.

Право на подачу обращения осуществляется добровольно. Никто не может быть принужден к защите какого-либо обращения либо к участию в действиях, направленных против обращения.

Осуществление права на подачу обращения не должно нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

Иностранные физические и юридические лица, а также лица без гражданства имеют право обращаться в Университет в порядке, установленном настоящей Политикой и действующим законодательством.

Статья 2

При реализации права на подачу обращения не допускается дискриминация по признакам пола, расы, национальности, языка, религии, убеждений, социального происхождения или социального положения заявителя, а также дискриминация по признакам формы

собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовой формы либо иных характеристик юридических лиц.

Статья 3

При рассмотрении обращений Университет руководствуется Конституцией и законодательством Республики Узбекистан, принимает меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения, а также в пределах своей компетенции обеспечивает восстановление нарушенных прав и свобод и защиту законных интересов физических и юридических лиц.

Статья 4

При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками и должностными лицами Университета сведений о частной жизни заявителей без их согласия, а также разглашение государственных секретов, иной информации, охраняемой законом, либо сведений, распространение которых может повлечь нарушение прав, свобод и законных интересов физических или юридических лиц.

Не допускается сбор либо установление сведений о заявителе, не относящихся к предмету обращения.

Статья 5

Запрещается преследование либо применение каких-либо мер воздействия в отношении заявителя, его представителя, членов его семьи, юридического лица, его представителя либо членов семьи такого представителя в связи с обращением в соответствующие структурные подразделения Университета в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также в связи с изложением мнений или критических замечаний в обращении.

В частности, подача студентом академической апелляции не должна влечь каких-либо негативных последствий для его академического статуса, результатов оценивания, доступа к образовательным услугам или иным услугам Университета.

2.2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Статья 6

Обращения подаются непосредственно либо через установленную систему подчиненности в структурные подразделения Университета или их должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение и разрешение вопросов, изложенных в обращении, в соответствии с

Академическими правилами Университета и иными локальными нормативными документами.

Обращение может быть подано лично, через уполномоченного представителя, посредством почтовой связи либо в электронной форме.

Обращения, подаваемые в интересах несовершеннолетних, недееспособных либо ограниченно дееспособных лиц, могут направляться их законными представителями в порядке, установленном законодательством.

К обращению могут прилагаться копии либо выписки из ранее принятых решений по соответствующему вопросу, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращения. Указанные документы возврату не подлежат, за исключением случаев, когда заявитель подает письменное заявление об их возврате.

При направлении обращения в другое компетентное структурное подразделение (офис, отдел) приложенные документы передаются вместе с обращением.

Академические апелляции студентов рассматриваются в соответствии с настоящей Политикой, Академическими правилами Университета и иными локальными нормативными документами.

Как правило, академические апелляции студентов рассматриваются поэтапно в рамках многоуровневой процедуры рассмотрения.

Статья 7

Структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями, жалобами и апелляциями студентов различных категорий, является Офис приема и регистрации студентов.

Офис осуществляет регистрацию обращений студентов, рассматривает их в пределах своей компетенции, предоставляет студентам необходимые разъяснения, осуществляет контроль за своевременным рассмотрением обращений, а при необходимости направляет обращения в другие компетентные подразделения Университета.

Статья 8

Как правило, сроки подачи обращений не ограничиваются.

Вместе с тем в отдельных случаях сроки подачи обращений могут устанавливаться с учетом возможностей Университета по их рассмотрению, необходимости обеспечения своевременной реализации и защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Республики Узбекистан.

Заявление, жалоба или иное обращение, подаваемое в вышестоящий орган либо должностному лицу в порядке подчинённости, должно быть направлено не позднее одного месяца (30 календарных дней) со дня, когда заявителю стало известно о принятом решении, совершённом действии (бездействии) либо ином обстоятельстве, повлекшем нарушение его прав, свобод или законных интересов.

Статья 9

Студенту гарантируется право на подачу академической апелляции.

Если студент не согласен с результатами рассмотрения академической апелляции, считает, что апелляция была необоснованно отклонена, столкнулся с препятствиями либо необоснованными задержками в процессе ее рассмотрения, либо полагает, что имеются обстоятельства, вызывающие сомнения в объективности рассмотрения или связанные с коррупционными рисками, он вправе подать жалобу на порядок рассмотрения апелляции.

Статья 10.

Обращение, поступившее к сотруднику Университета, подлежит регистрации в день его поступления. Если обращение поступило после окончания рабочего времени, оно может быть зарегистрировано на следующий рабочий день.

При регистрации обращения указываются регистрационный номер и дата поступления, фамилия, имя и отчество физического лица-заявителя, наименование юридического лица, краткое содержание обращения, а также иные сведения, необходимые для его рассмотрения.

Делопроизводство, связанное с регистрацией и рассмотрением обращений, осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

Статья 11

Обращения рассматриваются соответствующими структурными подразделениями Университета либо должностными лицами, на которых возложены обязанности по их рассмотрению.

Обращения также могут направляться в порядке подчиненности в нижестоящие структурные подразделения.

Если обращение затрагивает вопросы, относящиеся к компетенции нескольких структурных подразделений (отделов, офисов), все такие подразделения определяются в качестве исполнителей. Первое из указанных подразделений осуществляет координацию рассмотрения обращения совместно с другими подразделениями.

В случаях, когда для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения требуется получение дополнительных сведений, справок или материалов, ответственное структурное подразделение вправе запросить дополнительную информацию у заявителя, а также в пределах своей компетенции — у других подразделений Университета.

При условии, что предоставление такой информации не нарушает права, свободы и законные интересы заявителя, а также интересы общества и государства, запрашиваемое подразделение обязано предоставить соответствующие сведения в течение пяти рабочих дней.

Жалобы на результаты рассмотрения академических апелляций студентов могут быть поданы Ректору Университета, соответствующему проректору либо в Офис обеспечения качества образования и академической политики.

Статья 12

Повторные обращения рассматриваются в общем порядке.

Обращения, не относящиеся к компетенции структурного подразделения, в которое они поступили, направляются соответствующим должностным лицам или подразделениям в течение пяти дней. Электронные обращения могут быть перенаправлены в электронной форме.

Если обращение не содержит сведений, необходимых для его направления в компетентное подразделение, оно возвращается заявителю в течение пяти дней с соответствующим мотивированным разъяснением.

Если в период рассмотрения обращения поступает его дубликат, он рассматривается совместно с первоначальным обращением.

Если дубликат обращения поступил после завершения рассмотрения и направления ответа заявителю, ответственное должностное лицо уведомляет заявителя об этом.

Статья 13

Ответственное структурное подразделение по собственной инициативе либо по ходатайству заявителя может организовать слушание по существу обращения с приглашением заявителя.

Статья 14

По результатам рассмотрения обращения решение принимается лицом, уполномоченным Ректором Университета, о чем заявитель незамедлительно уведомляется в письменной либо электронной форме.

Ответы на обращения подписываются Ректором либо иным уполномоченным должностным лицом.

Ответы на коллективные обращения направляются первому из указанных заявителей, если в обращении не определено иное лицо для получения ответа.

Обращение считается рассмотренным, если все вопросы, содержащиеся в нем, изучены в соответствии с требованиями законодательства и заявителю направлен соответствующий ответ.

Ответы на обращения по возможности предоставляются на языке обращения и должны содержать четкое обоснование по каждому поднятому вопросу с указанием соответствующих правовых норм в необходимых случаях.

По результатам рассмотрения жалобы на академическую апелляцию может быть принято одно из следующих решений:

- ранее принятое решение остается без изменений;
- ранее принятое решение изменяется частично;
- ранее принятое решение отменяется полностью и заменяется новым решением.

В случае изменения решения по жалобе на академическую апелляцию студент приглашается в Университет и уведомляется о результатах рассмотрения.

Такое решение является окончательным на уровне Университета. Студент, не согласный с принятым решением, вправе обратиться в вышестоящие органы (министерства) либо в суд.

Статья 15

Заявления и жалобы рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня их поступления в ответственное структурное подразделение, уполномоченное разрешить вопрос по существу, а в случаях, когда требуется дополнительное изучение, проверка либо запрос дополнительных документов, — не позднее одного месяца.

В исключительных случаях, когда требуется проведение проверок, получение дополнительных материалов либо осуществление иных мероприятий, срок рассмотрения может быть продлен руководителем соответствующего подразделения не более чем на один месяц с обязательным уведомлением заявителя.

Предложения рассматриваются в течение одного месяца со дня поступления. Если требуется дополнительное изучение предложения, заявитель уведомляется об этом в письменной форме в течение десяти дней.

Статья 16

Не подлежат рассмотрению:

- анонимные обращения;
- обращения, поданные представителями без документов, подтверждающих их полномочия;
- обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным законодательством.

В случае оставления обращения без рассмотрения составляется соответствующее заключение, которое утверждается уполномоченным должностным лицом.

Статья 17

Рассмотрение обращения прекращается в следующих случаях:

- повторное обращение не содержит новых доводов либо вновь открывшихся обстоятельств, а предыдущее обращение было рассмотрено в полном объеме и на него был дан надлежащий ответ;

- заявитель отзывает обращение либо просит прекратить его рассмотрение;
- рассмотрение обращения невозможно без участия заявителя вследствие непредставления сведений об изменении его контактных данных;
- заявитель, будучи приглашенным для участия в рассмотрении, не явился, а рассмотрение без его участия невозможно;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством.

Решение о прекращении рассмотрения обращения принимается Ректором либо иным уполномоченным должностным лицом.

Если рассмотрение обращения прекращено в связи с его отзывом, обращение возвращается заявителю в течение трех дней с сопроводительным письмом.

Отзыв обращения не препятствует принятию мер по выявлению и устранению нарушений законодательства.

Статья 18

По просьбе студента либо иного заявителя работник структурного подразделения, рассмотревшего обращение, обязан разъяснить содержание ответа без изменения его существа.

По собственной инициативе либо по заявлению заявителя могут быть исправлены описки, опечатки, арифметические ошибки и иные технические неточности, если такие исправления не затрагивают существа принятого решения.

Заявления о разъяснении ответа либо исправлении ошибок рассматриваются в течение десяти дней со дня их поступления.

2.3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УНИВЕРСИТЕТА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 19

При рассмотрении обращений должностными лицами Университета заявители имеют право:

- получать информацию о ходе рассмотрения своего обращения;

- лично представлять доводы и давать объяснения;
- знакомиться с материалами проверки и результатами рассмотрения обращения;
- представлять дополнительные материалы либо ходатайствовать об их истребовании из других органов и организаций;
- пользоваться помощью адвоката (защитника);
- ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении и (или) исправлении ответа на обращение;
- отозвать свое обращение в письменной или электронной форме до начала его рассмотрения, а также в ходе рассмотрения до принятия решения по обращению;
- обжаловать в установленном порядке подчиненности в вышестоящий орган либо непосредственно в суд незаконный отказ в принятии или рассмотрении обращения.

Статья 20

При рассмотрении обращений должностные лица Университета имеют право:

- запрашивать и получать в установленном порядке любую информацию, необходимую для рассмотрения обращения;
- приглашать заявителя или иных лиц, если рассмотрение обращения невозможно без их участия либо если возникает необходимость их заслушать;
- обращаться в суд с требованием о возмещении расходов, понесенных в связи с рассмотрением обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Должностные лица Университета также вправе осуществлять иные права, предусмотренные законодательством.

Должностные лица Университета обязаны:

- соблюдать требования законодательства об обращениях физических и юридических лиц;
- обеспечивать заявителям возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, если такие материалы не содержат государственную тайну либо иную охраняемую законом тайну и не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам заявителей, а также интересам общества и государства;

- своевременно уведомлять заявителя в письменной либо электронной форме о результатах рассмотрения обращения и принятом решении, за исключением устных обращений, поданных во время личного приема и разрешенных непосредственно в ходе такого приема;
- разъяснять порядок обжалования решения, принятого по обращению, если студент (или иной заявитель) не согласен с данным решением;
- осуществлять контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения обращений;
- незамедлительно принимать меры по устранению действий (бездействия), нарушающих внутренние нормативные документы Университета, а также в пределах своей компетенции выявлять причины и условия, способствующие нарушению прав, свобод и законных интересов студентов.

Статья 21

Ректор Университета либо иные уполномоченные должностные лица осуществляют постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением обращений структурными подразделениями Университета и принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

Снятие обращения с контроля осуществляется тем же руководителем или уполномоченным должностным лицом, которым обращение было поставлено на контроль.

Обращения, по которым направлены промежуточные ответы, но которые не рассмотрены по существу в полном объеме, не подлежат снятию с контроля.

2.4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 22

Нарушение требований настоящей Политики, а также подача обращения, содержащего клевету или оскорбления, влечет ответственность в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

III. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А — Форма подачи жалобы / апелляции (образец)

Приложение Б — Блок-схема процесса рассмотрения жалоб и апелляций / Краткое руководство на одной странице