



УНИВЕРСИТЕТ МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ДИПЛОМАТИИ

Политика рассмотрения жалоб и апелляций

Опубликовано:
Офис академического
обеспечения качества и
стандартизации

Утверждено:
Академический Совет УМЭД
Протокол №6, от 30 января
2026 г.

Оглавление

I. ОСНОВНОЙ РАЗДЕЛ	3
1.1. ЦЕЛЬ	3
1.2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ (КТО МОЖЕТ ПОДАВАТЬ)	3
1.3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА	3
1.4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ	3
1.5. ПРИНЦИПЫ	4
1.6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ АПЕЛЛЯЦИИ	4
II. ПРОЦЕДУРА	5
2.1. Права заявителей, конфиденциальность и гарантии защиты от преследований за подачу апелляций	5
Процедура подачи и рассмотрения апелляций	6
2.3. Права заявителей и права и обязанности должностных лиц университета при рассмотрении апелляций	12
2.4. Заключительные положения	13

I. ОСНОВНОЙ РАЗДЕЛ

1.1. ЦЕЛЬ

Настоящее положение определяет процедуру УМЭД по приёму, рассмотрению и разрешению **жалоб** и **апелляций** справедливым, прозрачным и своевременным образом, обеспечивая непрерывное совершенствование предоставляемых услуг и защиту прав студентов и других заинтересованных сторон.

1.2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ (КТО МОЖЕТ ПОДАВАТЬ)

Настоящее положение применяется к следующим категориям лиц, имеющих право подавать жалобы/апелляции в Университет мировой экономики и дипломатии:

- студенты университета;
- родители, близкие родственники студентов университета;
- сотрудники университета;
- другие физические и юридические лица, обращающиеся по вопросам, связанным с деятельностью университета;
- Иностранцы физические и юридические лица, а также лица без гражданства, подающие жалобу/апелляцию в порядке, установленном законодательством.

1.3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА

Национальное законодательство Республики Узбекистан о заявлениях и обращениях граждан (жалобах);

Устав УМЭД

Внутренние нормативные документы УМЭД (Положение о учебной и экзаменационной деятельности, Положение о приёме, Кодекс поведения и др.)

1.4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ

• **заявление** —

обращение с просьбой о пересмотре решения, которое нарушает или ограничивает осуществление прав, свобод и законных интересов заявителя;

• **академическая апелляция** — обращение студента по результатам оценивания, экзамена, теста или академического решения (перевод, пересдача, отчисление и др.), поданное в установленном порядке;

• **анонимная апелляция** — обращение, в котором не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, сведения о месте проживания или полное наименование юридического лица и его местонахождение, либо содержит ложную информацию, а также электронное обращение, не

позволяющее идентифицировать заявителя, либо письменное обращение без подписи;

- **предложение** – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию деятельности Университета;
- **жалоба** — обращение по вопросам, связанным с административной, организационной, сервисной и инфраструктурной деятельностью, а также действиями или бездействием сотрудников университета.
- **электронная апелляция** — обращение, поданное в электронном виде онлайн или по телефону;
- **повторная апелляция** — вторичное обращение от того же заявителя, в котором оспаривается решение, принятое Университетом по предыдущей апелляции, либо подаётся жалоба на несвоевременное рассмотрение предыдущей апелляции, если к моменту получения повторного обращения установленный законом срок рассмотрения истёк.

1.5. ПРИНЦИПЫ

УМЭД рассматривает жалобы/апелляции на основе следующих принципов:

- законности;
- оперативности и своевременности подачи апелляций;
- соблюдения требований и протоколов при подаче апелляций;
- защиты прав, свобод и законных интересов заявителей;
- предотвращения бюрократии и формализма при рассмотрении апелляций;
- прозрачности действий должностных лиц Университета при рассмотрении апелляций.

1.6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ АПЕЛЛЯЦИИ

Апелляция заявителя должна содержать сведения о его фамилии, имени и отчестве, а также указывать должность и/или фамилию, имя, отчество должностного лица, к которому она адресована, и излагать суть обращения.

В апелляции могут быть указаны электронная почта, контактные телефоны и факс заявителя.

Апелляции могут подаваться на государственном языке и на других языках.

Письменное обращение должно быть удостоверено подписью заявителя. В случае невозможности личного подписания письменного обращения заявителем, оно удостоверяется подписью лица, его составившего, с указанием фамилии, имени и отчества этого лица.

Обращения, подаваемые через представителей заявителей, должны сопровождаться документами, подтверждающими их полномочия.

ЕДИНЫЙ КАНАЛ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ (ВХОДНОЙ КАНАЛ)

Все жалобы/апелляции должны подаваться через **один официальный канал: Служба жалоб и апелляций УМЭД ([Единый центр приема обращений](#))**

Офис: [Отдел приема и регистрации студентов](#)

Электронная почта

Веб-форма: @uwedregistration

Адрес/Часы работы: Корпус Б, 1 этаж, 09:00-17:00

ПРИЛОЖЕНИЯ (ДОПОЛНЕНИЯ)

Приложение А — Форма подачи жалобы/апелляции (шаблон)

Дополнение В Блок-схема/краткое руководство на 1 странице

II. ПРОЦЕДУРА

2.1. Права заявителей, конфиденциальность и гарантии защиты от преследований за подачу апелляций

Статья 1

Заявителям гарантируется право подавать апелляции к должностным лицам университета индивидуально или коллективно.

Право на подачу апелляции осуществляется добровольно. Никто не может быть принужден к защите апелляции или участию в действиях, направленных против апелляции.

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

Иностранные граждане и юридические лица, а также лица без гражданства имеют право подавать апелляции в университет в соответствии с настоящим положением.

Статья 2.

При осуществлении права на подачу апелляции не допускается дискриминация по признаку пола, расы, национальности, языка, религии, убеждений, социального происхождения или социального статуса заявителя, а также дискриминация на основе формы собственности, местоположения (почтового адреса), организационно-правовой формы или иных признаков юридических лиц.

Статья 3.

При рассмотрении апелляций университет руководствуется Конституцией и законами Республики Узбекистан, принимает меры для их полного, беспристрастного и своевременного рассмотрения, а в пределах своей компетенции обеспечивает восстановление нарушенных прав и свобод и защиту законных интересов физических и юридических лиц.

Статья 4.

При рассмотрении апелляций сотрудникам и должностным лицам университета запрещается разглашать информацию о частной жизни заявителей без их согласия, а также государственные тайны или иную информацию, охраняемую законом, либо любую информацию, разглашение которой может нарушить права, свободы или законные интересы физических или юридических лиц.

Сбор или выявление информации о заявителе, не связанной с обращением, не допускается.

Статья 5.

Преследование или возмездие в отношении заявителя, его представителя, членов его семьи, юридического лица, его представителя или членов семьи такого представителя запрещается, если эти лица подавали апелляцию в соответствующие ответственные органы с целью осуществления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо выражали мнения или критику в апелляциях.

В частности, если студент подаёт академическую апелляцию или жалобу, такое обращение не должно негативно сказываться на его академическом статусе, результатах оценивания или доступе к услугам университета.

Процедура подачи и рассмотрения апелляций

Статья 6.

Апелляции подаются непосредственно либо в порядке подчинённости соответствующим структурным подразделениям или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с Академическим Уставом Университета и иными локальными нормативными документами.

Апелляция может быть подана лично, через уполномоченного представителя, по почте или в электронной форме. Апелляции в интересах несовершеннолетних, недееспособных или ограниченно дееспособных лиц подаются их законными представителями в порядке, установленном законодательством.

К обращению могут прилагаться копии или выписки из ранее принятых по данному вопросу решений, а также иные документы, необходимые для его рассмотрения. Указанные документы не подлежат возврату, за исключением случаев, когда заявитель подает письменное заявление об их возврате. При направлении апелляции в другое соответствующее подразделение (отдел) приложенные документы передаются вместе с обращением.

Академические апелляции рассматриваются в соответствии с настоящим положением, Академическим Уставом Университета и иными локальными нормативными документами. Как правило, академические апелляции студентов рассматриваются поэтапно (в порядке инстанционности).

Статья 7.

Структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями и жалобами студентов различных категорий, является Офис приёма и регистрации студентов. Указанный отдел осуществляет регистрацию обращений студентов, рассматривает их в пределах своей компетенции, предоставляет соответствующие разъяснения, контролирует своевременность их рассмотрения и при необходимости направляет обращения в другие подразделения.

Статья 8.

Как правило, сроки подачи апелляций не устанавливаются. В отдельных случаях сроки подачи могут устанавливаться с учётом возможностей университета по их рассмотрению, необходимости обеспечения своевременной реализации и защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, либо по иным основаниям, предусмотренным законодательством.

Заявление или апелляция, подаваемые в вышестоящий орган в порядке подчиненности, должны быть поданы не позднее одного месяца (30 дней) со дня, когда заявителю стало известно о действии (бездействии) либо решении, нарушающем его права, свободы или законные интересы.

Лица, не согласные с результатами рассмотрения апелляции, вправе подать повторное обращение в течение 10 дней.

Статья 9.

Студенту гарантируется право на подачу академической апелляции. Если студент не согласен с результатами его рассмотрения, считает, что апелляция была необоснованно отклонена, сталкивается с препятствиями либо необоснованным затягиванием процесса рассмотрения, либо полагает, что имеются обстоятельства, ставящие под сомнение беспристрастность либо содержащие коррупционные риски, студент вправе подать жалобу на рассмотрение академического обращения.

Статья 10.

Апелляция, поступившая сотруднику университета, подлежит регистрации в день поступления; если она поступила после окончания рабочего времени, регистрация может быть произведена на следующий рабочий день.

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

Делопроизводство по регистрации и рассмотрению апелляций осуществляется в порядке, установленном законодательством.

Статья 11.

Апелляции рассматриваются соответствующими структурными подразделениями или должностными лицами университета, на которых возложена ответственность за их рассмотрение. В порядке подчинённости апелляции могут направляться в нижестоящие структурные подразделения.

Если апелляция затрагивает вопросы, относящиеся к компетенции нескольких структурных подразделений, все такие подразделения назначаются исполнителями. Первое указанное подразделение координирует совместное рассмотрение апелляции.

При необходимости получения дополнительных сведений, справок или материалов для обеспечения полного, беспристрастного и своевременного рассмотрения ответственное подразделение вправе

запросить дополнительную информацию у заявителя и, в пределах своей компетенции, у других подразделений. При условии, что предоставление такой информации не нарушает права, свободы и законные интересы заявителя либо интересы общества и государства, запрашиваемое подразделение обязано предоставить информацию в течение пяти рабочих дней.

Жалобы студентов могут подаваться Ректору Университета, соответствующему проректору либо в Офис академического обеспечения качества и стандартизации.

Статья 12.

Повторные апелляции рассматриваются в общем порядке.

Апелляции, не относящиеся к компетенции принявшего их структурного подразделения или должностного лица, направляются соответствующим должностным лицам в течение пяти дней. Электронные апелляции могут быть направлены в электронной форме.

Если апелляция не содержит необходимых сведений для его направления по компетенции, она возвращается заявителю в течение пяти дней с соответствующим мотивированным разъяснением.

Если в период рассмотрения первоначальной апелляции поступает дубликат, он рассматривается совместно с первоначальной апелляцией. Если дубликат поступает после завершения рассмотрения апелляции и направления ответа заявителю, ответственное должностное лицо уведомляет заявителя об этом в установленном порядке.

Статья 13.

Ответственное подразделение вправе по собственной инициативе либо по ходатайству заявителя организовать рассмотрение апелляции с вызовом заявителя.

В таких случаях заявителю предоставляется возможность изложить свою позицию и представить дополнительные сведения. К рассмотрению могут привлекаться сотрудники других подразделений, специалисты и иные лица.

Статья 14.

По результатам рассмотрения апелляции решение принимается лицом, уполномоченным Ректором Университета, о чём заявитель незамедлительно уведомляется письменно либо в электронной форме.

Ответы на апелляции подписываются Ректором либо иным уполномоченным должностным лицом.

Ответ на коллективную апелляцию направляется первому указанному заявителю, если в обращении не предусмотрено иное.

Апелляция считается рассмотренной, если все поставленные в ней вопросы изучены в соответствии с требованиями законодательства и заявителю направлен соответствующий ответ.

Ответ, по возможности, предоставляется на языке обращения и должен содержать чёткие основания подтверждения либо опровержения каждого довода с указанием правовых норм при необходимости.

По результатам рассмотрения академической жалобы может быть принято одно из следующих решений:

- оставить ранее принятое решение без изменений;
- изменить ранее принятое решение частично;
- отменить ранее принятое решение полностью и принять новое решение.

Если решение по академической жалобе изменено, студент вызывается в университет и информируется о результатах. Такое решение является окончательным в пределах университета. В случае несогласия студент вправе обратиться в вышестоящие органы (министерства) либо в суд.

Статья 15.

Заявления и жалобы рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня поступления в ответственное подразделение либо в срок до одного месяца при необходимости дополнительного изучения, проверки или запроса дополнительных документов.

В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён руководителем соответствующего подразделения до одного месяца с обязательным уведомлением заявителя.

Предложения рассматриваются в течение одного месяца со дня поступления, за исключением случаев, требующих дополнительного изучения; в таком случае заявитель уведомляется в письменной форме в течение десяти дней.

Статья 16.

Не подлежат рассмотрению:

- анонимные апелляции;
- апелляции, поданные через представителей без документов, подтверждающих их полномочия;
- апелляции, не соответствующие иным требованиям законодательства.

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

Статья 17.

Рассмотрение апелляции прекращается в следующих случаях:

- если повторная апелляция не содержит новых доводов либо вновь открывшихся обстоятельств, а предыдущая апелляция было полностью рассмотрено;
- если заявитель отзывает апелляцию либо просит прекратить его рассмотрение;
- если рассмотрение без участия заявителя невозможно вследствие непредоставления актуальных контактных данных;
- если заявитель, будучи вызванным, не явился и рассмотрение без его участия невозможно;
- в иных случаях.

Решение о прекращении рассмотрения принимается Ректором либо уполномоченным должностным лицом.

Если рассмотрение прекращено в связи с отзывом апелляции, оно возвращается заявителю в течение трёх дней с официальным письмом. Отзыв апелляции не препятствует принятию мер по выявлению и устранению нарушений законодательства.

Статья 18.

По просьбе студента или иного лица сотрудник подразделения, рассматривавшего апелляцию, разъясняет содержание ответа без изменения его существа и вправе исправить описки либо арифметические ошибки по собственной инициативе, либо по заявлению заявителя, если такие исправления не затрагивают сущность ответа.

Заявления о разъяснении или исправлении рассматриваются в течение десяти дней со дня поступления.

2.3. Права заявителей и права и обязанности должностных лиц университета при рассмотрении апелляций

Статья 19.

При рассмотрении апелляций должностными лицами университета заявители имеют право:

- получать информацию о ходе рассмотрения своей апелляции;
- лично излагать доводы и давать пояснения;
- знакомиться с материалами проверки и результатами рассмотрения апелляции;
- представлять дополнительные материалы либо ходатайствовать об их истребовании из других органов;
- пользоваться помощью адвоката (юриста);
- ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении и (или) исправлении ответа на обращение;
- отозвать свою апелляцию в письменной или электронной форме до ее рассмотрения, а также в ходе ее рассмотрения до принятия решения по апелляции;
- обжаловать в установленном порядке подчинённости в вышестоящий орган либо непосредственно в суд незаконный отказ в принятии или рассмотрении апелляции.

Статья 20.

При рассмотрении апелляций должностные лица университета имеют право:

- запрашивать и получать в установленном порядке любую информацию, необходимую для рассмотрения апелляции;
- вызывать заявителя или иных лиц в случаях, когда рассмотрение апелляции невозможно без их участия либо когда необходимо заслушать их объяснения
- обращаться в суд с требованием о возмещении расходов, понесённых в связи с рассмотрением апелляций, содержащего заведомо ложные сведения.

Должностные лица университета вправе осуществлять и иные права в соответствии с законодательством.

Должностные лица университета обязаны:

- соблюдать требования законодательства об апелляциях;
- обеспечивать заявителям возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими их права, свободы и законные интересы, при условии, что такие материалы не содержат государственную тайну или иную охраняемую законом тайну и не нарушают права, свободы и законные интересы заявителей, а также интересы общества и государства;
- своевременно уведомлять заявителя в письменной или электронной форме о результатах рассмотрения апелляции и принятом решении, за исключением устных апелляций, поданных во время личного приёма и разрешённых на месте;
- разъяснять порядок обжалования принятого по апелляции решения, если студент (физическое лицо-заявитель) не согласен с таким решением;
- осуществлять контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения апелляций;
- незамедлительно принимать меры по устранению действий (бездействия), нарушающих внутренние нормативные акты, и в пределах своей компетенции выявлять причины и условия, приводящие к нарушению прав, свобод и законных интересов студентов

Статья 21.

Ректор университета либо иные уполномоченные должностные лица осуществляют постоянный контроль за рассмотрением апелляций структурными подразделениями и принимают меры по обеспечению их полного, беспристрастного и своевременного рассмотрения.

Апелляция снимается с контроля тем же руководителем либо уполномоченным должностным лицом, которым она была поставлена на контроль.

Апелляции, по которым направлены промежуточные ответы и которые не рассмотрены полностью, с контроля не снимаются.

2.4. Заключительные положения

Статья 22. Нарушение требований настоящего Положения, а также

подача апелляции, содержащей клевету и оскорбления, влечет за собой ответственность в установленном законодательством порядке.