



# Деякі аспекти процедури **ЗНО-2021**. Питання і відповіді.

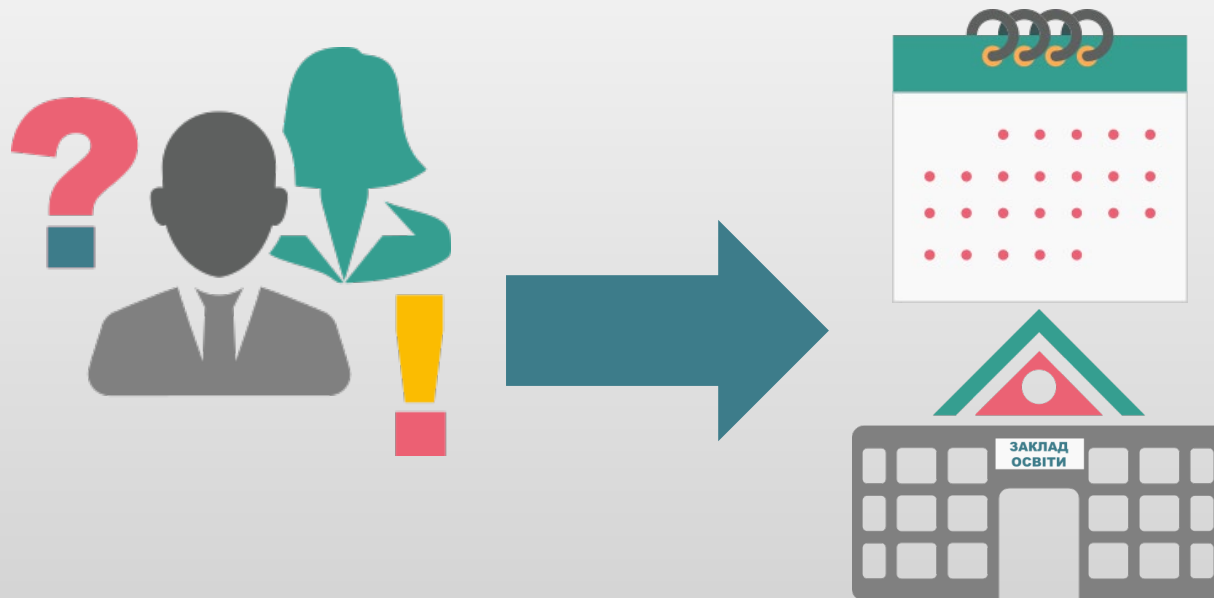
(матеріали для проведення  
навчання старших інструкторів,  
Інструкторів та чергових)



**Робота персоналу**  
**в день проведення**  
**ЗНО-2021**  
**Розгляд**  
**практичних ситуацій**

# 1. Де дізнатися про дату і місце проведення ЗНО, у якому я задіяна(ий)?

*Про дату ЗНО та назву пункту проведення ЗНО (ПТ) Ви зможете дізнатися у своєму закладі освіти як правило не пізніше ніж за три робочі дні до дня проведення ЗНО, у якому Ви залучені (у разі відсутності інформації в начальному закладі, дізнайтеся потрібну інформацію у відповідального(ної) за ЗНО в районі).*

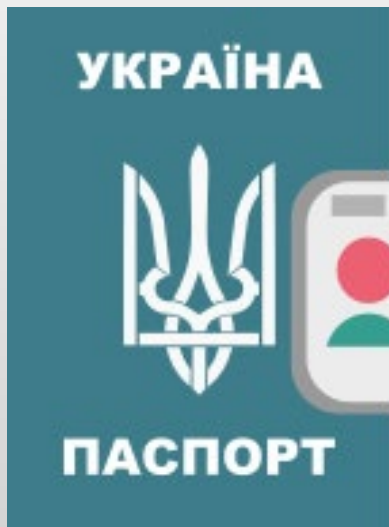


## 2. Що потрібно взяти із собою до ПТ?

*Документ, що посвідчує особу, годинник (механічний), ручку із чорнилом чорного кольору, ножиці, бейдж, на якому зазначені Ваші прізвище, ім'я, по батькові.*

*Сертифікат, що підтверджує проходження навчання/інструктажу, сертифікації, не є обов'язковим документом для допуску до ПТ).*

*Технологічну карту з інструкціями Ви отримуєте у ПТ. Засоби індивідуального захисту (маску(-и), дезинфектори тощо)*





# Нарада з персоналом ЗНО-2021

## 9.10 - 9.45 – нарада персоналу

### Ситуація:

Уповноважена особа Українського центру оцінювання якості освіти (далі – уповноважена особа) попросила персонал підходити до столу для жеребкування з паспортом в розгорнутому вигляді. **Інструктори заперечили їй**, аргументуючи тим, що під час допуску помічник відповідального за пункт проведення ЗНО вже здійснив цю процедуру.

***Чия позиція є правильною і чому?***

## 9.10 - 9.45 – нарада персоналу

*Уповноважена особа відповідає за проведення процедури в пункті. Тому в її обов'язках є функція ідентифікації осіб, які будуть проводити процедуру ЗНО, під час жеребкування.*

*Вимоги уповноваженої особи – це дотримання процедури.*

***Заперечення інструкторів – порушення процедури ЗНО.***

## 9.10 - 9.45 – нарада персоналу

### Ситуація:

Відповідальний за пункт ЗНО видав старшим інструкторам документи для роботи. Один працівник пункту проведення ЗНО побачив, що в документах однієї аудиторії зазначено дані його родича, який буде складати ЗНО в цьому пункті (родич заздалегідь не попереджав про це).

### ***Що робити працівнику в цьому випадку?***

Відповідальний за пункт ЗНО попросив звірити годинники. Кілька інструкторів, сказали, що будуть користуватися годинником на мобільному пристрої.


### ***Чи може відповідальний дозволити користування таким годинником в аудиторії?***

## 9.10 - 9.45 – нарада персоналу

*Варіант вирішення проблеми:*

- 1. Працівник відразу має повідомити відповідального за пункт ЗНО та уповноважену особу щодо наявності родинних зв'язків, після чого ці посадові особи мають терміново провести заміну працівника на особу з резерву. Старший інструктор має залишити пункт ЗНО.*
- 2. У пункті ЗНО користуватися мобільним зв'язком можуть тільки відповідальний за пункт ЗНО та уповноважена особа.*

***Заперечення інструкторів – порушення процедури ЗНО, мобільний телефон в інструктора є підставою обґрунтованої апеляції (яка має бути задоволена) щодо порушення процедури в аудиторії персоналом.***



# Підготовка аудиторії тестування до роботи

# 9:30 – 9:50

- Визначте правильність розміщення Аудиторного списку та номеру аудиторії

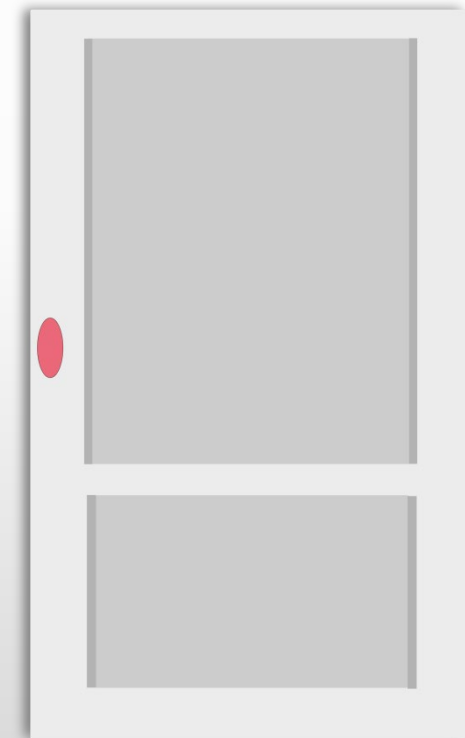
**А**



**Б**



**1**



**ПРИКЛАД**

## 9:30 – 9:50 – підготовка пункту

- 1. Варіант А неправильне розміщення, бо під час відкриття дверей номер аудиторії та Аудиторний список не будуть доступні для використання в роботі.*
- 2. Варіант Б - правильне розміщення. Дані для учасників і персоналу доступні без залежності від відкриття дверей.*

# 9:30 – 9:50



- **Наклеїти (\*)** на робочі місця учасників ЗНО (далі – учасники) **індивідуальні паперові наліпки** відповідно до однієї з поданих схем.

Схема 1

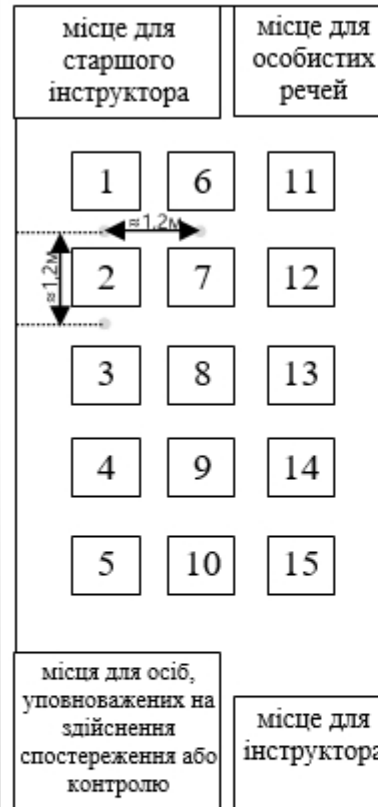


Схема 2

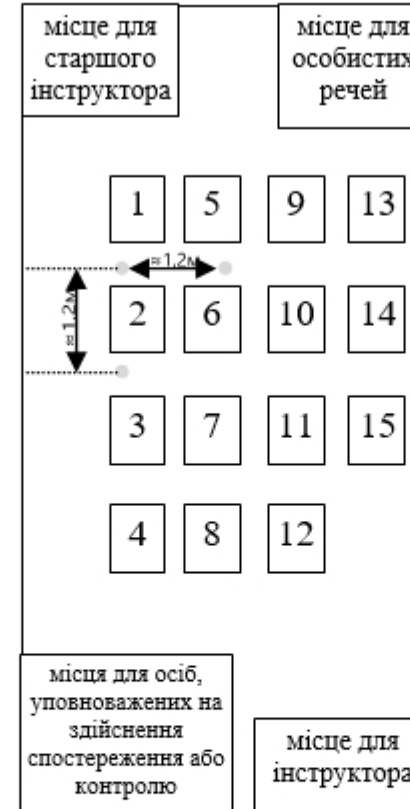
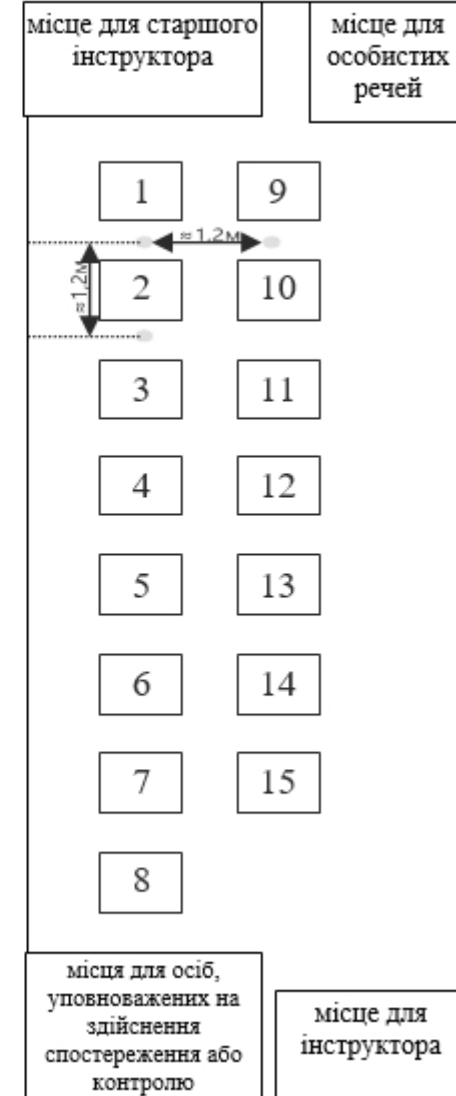


Схема 3



# Підготовка аудиторій до проведення ЗНО

## Ситуація:

1. Старший інструктор розпочав наклеювати на робочі місця учасників ЗНО індивідуальні паперові наліпки, інструктор зробив йому зауваження щодо неправильного принципу розміщення цих наліпок. А саме, сказав, що наліпки мають бути тільки з лівого (правого) боку робочого місця.
2. Один старший інструктор визначив першу парту для наклеювання наліпок від дверей (з лівого боку аудиторії) інший від вікна (з правого боку аудиторії).

***Що саме є дуже важливим під час цього процесу, як правильно його здійснити, чи є варіативність?***

# Підготовка аудиторій до проведення ЗНО


*Дуже важливо здійснити правильну розсадку учасників ЗНО. Це один із аспектів ідентифікації робіт учасників під час перевірки робіт у разі припущення помилки інструкторами.*

*Аудиторії в закладах освіти різні, а принцип нумерації робочих місць учасників має бути однаковий (розташування вікон чи дверей не враховуємо): **парти нумеруємо за визначеними схемами, у схемі 1 перша парта має бути праворуч, одинадцята ліворуч, посередині шоста, якщо інструктор стоїть обличчям до робочих місць учасників (для схем 2 та 3 принцип той же).***

*Щодо розташування наліпки на парті.*

*З особистими даними на наліпці працюємо постійно: під час розсадки учасників, перевірки правильності розсадки, тому розташовуємо їх з урахуванням зручності для роботи, а саме: ближче до проходу.*

***Не є важливим чи це правий чи це лівий бік парті. Важливо дотримання схем розсадки!***



# Допуск учасників ЗНО-2021

**9:45 – 10:50**

## **допуск учасників в пункт проведення ЗНО**

### **Ситуація:**

Під час допуску учасників в пункт ЗНО виявлено, що:

- один учасник **не взяв Сертифікат ЗНО поточного року**
- один учасник особа **забув документ, що посвідчує особу**
- Один учасник **показав фото паспорта в мобільному телефоні**

**Чи можна допустити вказаних у переліку осіб в пункт проведення ЗНО для виконання сертифікаційної роботи?**

**9:45 – 10:50**

**допуск учасників  
в пункт проведення ЗНО**

*Варіант вирішення проблеми:*

*Помічник відповідального за пункт проведення ЗНО не має права допустити до роботи особу, яка не має документа, що посвідчує особу або Сертифіката ЗНО поточного року.*

*Особа, яка має лише фото паспорта в телефоні без реєстрації в електронному порталі «Дія» помічник відповідального не допускає в пункт ЗНО, бо цю особу не можна ідентифікувати.*



**9:45 – 10:50**

**допуск учасників  
в пункт проведення ЗНО**

**Ситуація:**

Учасник ЗНО зайшов в пункт ЗНО і біля аудиторії тестування **розпочав спілкуватися по мобільному телефону з особою за межами пункту.** Інструктор попросив його вимкнути телефон і покласти на місце для особистих речей. Учасник відмовився, аргументуючи тим, що ще процедура в аудиторії не розпочалася, тому він має право поспілкуватися з родичами.

***Чи можна дозволити учаснику спілкування до початку роботи в аудиторіях тестування?***

**9:45 – 10:50**

## **допуск учасників в пункт проведення ЗНО**

*Варіант вирішення проблеми:*

**Інструктор має пояснити, що учаснику зовнішнього оцінювання забороняється використовувати в пункті зовнішнього оцінювання засоби зв'язку, пристрої зчитування, обробки, збереження та відтворення інформації.** (Витяг із розділу «III. Права та обов'язки учасників зовнішнього оцінювання» Порядку проведення зовнішнього незалежного оцінювання результатів навчання, здобутих на основі повної загальної середньої освіти ).

**Якщо учасник, не виконує вимоги персоналу щодо процедури, то це є порушення, про яке інструктор має повідомити відповідального за пункт проведення ЗНО**

9:45 – 10:50

## допуск учасників в пункт проведення ЗНО

### Ситуація:

Учасник ЗНО зайшов в пункт ЗНО і біля аудиторії тестування **зняв захисну маску, пояснивши інструктору, що він вже перехворів на COVID-2019 і має антитіла, тому він не може становити загрозу іншим учасникам.** Інструктор дозволив йому зайти в аудиторію без маски.

**Чи правомірні дії інструктора?**

**9:45 – 10:50**

## **допуск учасників в пункт проведення ЗНО**

*Варіант вирішення проблеми:*

*Інструктор має пояснити учаснику зовнішнього оцінювання, що в пункті ЗНО не проводяться дослідження щодо наявності в учасників вірусної інфекції, визначити, чи становить учасник загрозу для інших неможливо, тому до завершення пандемії всі учасники ЗНО мають дотримуватися карантинних вимог, визначених Міністерством охорони здоров'я України.*

*Якщо учасник відмовляється користуватися маскою, інструктор не допускає його в аудиторію та повідомляє відповідального за пункт проведення ЗНО та уповноважену особу УЦОЯО.*



**9:45 – 10:50**

**допуск учасників  
в пункт проведення ЗНО**

**Ситуація:**

Учасник ЗНО прийшов до аудиторії тестування. Інструктор попросив відхилити маску для проведення ідентифікації. Учасник відмовився, аргументуючи тим, що **під час допуску в пункт ЗНО його вже ідентифікували, а зараз у приміщення він боїться зняти захисну маску, щоб не захворіти.** Інструктор дозволив йому зайти в аудиторію тільки переглянувши документи.

***Чи правомірні дії інструктора?***

**9:45 – 10:50**

## **допуск учасників в пункт проведення ЗНО**

*Варіант вирішення проблеми:*

*Дії інструктора не відповідають вимогам Технологічної карти. Інструктор має пояснити учаснику зовнішнього оцінювання, що в пункті ЗНО під час карантину ідентифікація все одно проводиться, але тільки двічі, а не тричі (відповідальний за пункт ЗНО проводить повторну ідентифікацію лише у разі виникнення сумніву в інструкторів.)*

*Якщо учасник відмовляється показувати обличчя – його не допускають в аудиторію тестування і повідомляють про ситуацію відповідального та уповноважену особу.*

## Допуск учасників ЗНО до аудиторій

### Ситуація:

10.15 - 10.50.

Учасники ЗНО після перевірки документів та визначення робочого місця взяли мобільні телефони і за межами аудиторії користуються мобільними засобами/спілкуються або виходять у соціальні мережі.

***Оцініть ситуацію. Як має діяти персонал пункту ЗНО? Назвіть посади із персоналу, які мають приймати рішення в цій ситуації?***

## Допуск учасників ЗНО до аудиторій

Порядок у пункті проведення ЗНО залежить від усіх учасників процесу.

**У пункті ЗНО заборонено користуватися мобільними телефонами не тільки під час написання тесту, а й відразу після входу в пункт!**

Допуском в пункт ЗНО займаються чергові, а в аудиторію – інструктори (старші інструктори в цей час отримують матеріали тестування).

**Тому інструктори і чергові мають забезпечити виконання цієї норми під час допуску в пункт проведення ЗНО та аудиторії тестування.**

## Допуск учасників ЗНО до аудиторій

### Ситуація:

В аудиторії учасники ЗНО відмовилися покласти на місце для особистих речей:

1. Мобільний пристрій, аргументуючи його великою вартістю
2. Смарт-годинник (прилад, схожий на смарт-годинник), аргументуючи тим, що цей пристрій не під'єднаний до телефонів, а йому потрібно орієнтуватися в часі
3. Пляшку з рідиною (на вигляд не вода) та лікарські засоби, які він має застосувати в певний час процедури
4. Додатковий комплект окулярів

***Яке рішення має прийняти інструктор, щоб процедура в аудиторії тестування була дотримана? Аргументуйте думку***

## Допуск учасників ЗНО до аудиторій

*Учасник, який має 2 комплекти окулярів бере їх на робоче місце.*

*Щодо ліків – учасник може скористатися ліками в кабінеті медичного працівника, тому ліки учасник має завчасно віднести до цього приміщення. Інструктор дає пояснення.*

*Щодо будь-якої рідини – у пунктах проведення ЗНО немає експертів з харчових продуктів, тому на робоче місце учасники беруть тільки воду.*

## Допуск учасників ЗНО до аудиторій

**Мобільні пристрої чи інші електронні засоби на процедурі ЗНО заборонені!**

**Аргументи учасника щодо вимкнення засобу: чи то відсутні функції комунікації у цьому пристрої, інші причини – не є підставою, щоб ці учасники залишили мобільні пристрої при собі! У пункті ЗНО не передбачені експерти щодо оцінки функцій технічних засобів учасників ЗНО!**

**До приходу в пункт ЗНО учасник зобов'язаний ознайомитися з порядком проведення процедури і виконувати його.**

**Якщо учасник ігнорує вимоги щодо процедури ЗНО, інструктори повідомляють відповідального за пункт проведення ЗНО та уповноважену особу, які мають право скласти відповідний Акт та позбавити права роботи з тестом цього учасника.**



# Процедура в аудиторії



## 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

### Ситуація:

Під час кодування бланків відповідей **старший інструктор** зробив помилку і закодував бланки відсутніх учасників.

*Чи є помилка серйозною, чи потрібно її виправляти (які наслідки можуть бути)?*

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

Така помилка старшого інструктора може мати такі наслідки:

**наліпками зі штрих-кодом мають бути заклеєні тестові матеріали, що не використовуються;**

**незаклеєні тестові матеріали свідчать про можливість доступу сторонніх осіб до завдань тесту під час процедури і є приводом для апеляції щодо оскарження процедури ЗНО в аудиторії з відповідними негативними наслідками.**

Варіант вирішення проблеми: повідомити відповідального за пункт ЗНО та уповноважену особу, які мають прийняти рішення щодо способу опломбування цих матеріалів.

## 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

### Ситуація:

Через пів години після виходу з аудиторії одного з учасників ЗНО інструктор, не залишаючи поріг аудиторії, намагалася докликатися чергового, щоб з'ясувати, що сталося з учасником, який не повертається вже довгий час.

Чергова не зрозуміла жестів інструктора тому не підійшла до аудиторії. Після втручання помічника відповідального в ситуацію, з'ясувалося що чергова не знала нічого про цього учасника, де він є в цей час.

***Дайте оцінку ситуації.***

## 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

### **Оцінка ситуації: черговий не працює!**

В обов'язки чергового входить слідкувати за ситуацією поза межами аудиторії. Фіксувати переміщення і учасників, і керівного складу персоналу пункту. Розуміти, що інструктори можуть в будь-який момент звернутися за потреби запросити до аудиторії відповідального за пункт ЗНО або уповноважену особу для вирішення певних питань (інструктори не можуть залишати аудиторію).

В обов'язки чергового входить: тримати учасників в полі зору, якщо довго немає з туалетної кімнати (10 хвилин і більше) обов'язково з'ясувати чи все добре. (через хвилювання учаснику ЗНО може стати зле).

# 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

## Ситуація:

Учасник ЗНО повідомив інструкторам, що в іншого учасника в кишені можуть бути заборонені процедурою речі (дуже об'ємна кишеня вміст невідомий).

***Що мають зробити інструктори?***

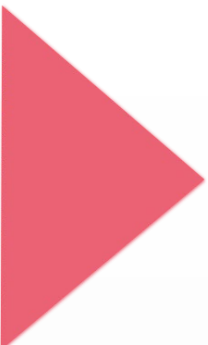
***Чи можуть бути негативні наслідки для учасників ЗНО, чи можна ігнорувати таке повідомлення?***

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

Цю ситуацію ігнорувати не можна. У кишені можуть бути як дозволені речі (наприклад, серветки) так і заборонені.

**Ігнорування є приводом для апеляції щодо рівних прав учасників ЗНО з відповідними негативними наслідками.**

Варіант вирішення проблеми: повідомити відповідального за пункт ЗНО та уповноважену особу, які мають з'ясувати ситуацію щодо наявності порушення процедури ЗНО, у разі необхідності зв'язатися з РЦ для прийняти правильного рішення. При наявності порушення процедури – **складається відповідний Акт та порушник позбавляється права роботи з тестом.**



## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

### **Ситуація:**

Під час технологічної перерви відповідальний за пункт ЗНО виявив помилки інструкторів: на робочих місцях учасників ЗНО відсутні документи – паспорти й Сертифікати.

***Дайте оцінку ситуації, визначте осіб, які допустили її, та які можуть бути наслідки для учасників?***

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

*Ситуація свідчить про:*

- 1. Інструктор не повідомив учасникам ЗНО, що вони мають узяти на робоче місце.**
- 2. Старший інструктор не виконав вимоги Технологічної карти, а саме не перевірів правильність розсадки учасників.**

*Які можуть бути наслідки:*

**Учасники можуть неправильно визначити робоче місце. Учасник ЗНО, який виконуватиме роботу на іншому, ніж у документах пункту ЗНО, робочому місці може втратити результат (ануляція)**

*Варіант вирішення проблеми: складається пояснювальна записка щодо ситуації та передається відповідальному за пункт ЗНО та уповноваженій особі*

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

### **Ситуація:**

Під час технологічної перерви відповідальний за пункт та уповноважена особа виконують певні функції. Учасник, у якого вже перевірили документи, відкрив зошит і розпочав роботу з тестом (відповідальний та уповноважена особа працюють з іншими, і цей учасник поза їх поля зору).

***Дайте оцінку ситуації, визначте осіб, які допустили її, та чи можуть бути наслідки для учасників?***

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

*Які можуть бути наслідки:*

*Ситуація є приводом для апеляції щодо дотримання рівних прав учасників ЗНО. Учасник ЗНО може втратити результат (ануляція результату) з відповідними негативними наслідками.*

*Варіант вирішення проблеми:*

*Відповідальний за пункт ЗНО та уповноважена особа не можуть працювати з документами та тримати в полі зору всю аудиторію. Інструктор і старший інструктор мають виконувати вимоги Технологічної карти: слідкувати за учасниками ЗНО щодо дотримання процедури під час Технологічної перерви. Технологічна перерва не є відпочинком для інструкторів, це їх робочий час, як і для відповідального за пункт ЗНО та уповноваженої особи.*

# 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

## Ситуація:

Один з учасників ЗНО раніше завершив роботу з тестом, здав бланки відповідей, але до початку Технологічної перерви, тому залишився в аудиторії тестування. Старший інструктор дозволив цьому учаснику забрати з місця для особистих речей мобільній пристрій, яким цей учасник користувався до приходу керівників пункту ЗНО.

***Дайте оцінку ситуації, визначте осіб, які допустили її, та чи можуть бути негативні наслідки для такого учасника?***

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

*Які можуть бути наслідки:*

*Ситуація є приводом для ануляції результату учасника ЗНО. У пункті ЗНО користуватися мобільними телефонами заборонено! Старший інструктор прийняв рішення, на яке не мав права, відповідно залишив учасника ЗНО без результату.*

*Варіант вирішення проблеми:*

*Інструктори не мають права самотійно відмінити вимоги нормативних документів, навіть якщо вважають, що це ні на що не вплине.*

*Дотримуємося вимог Технологічних карт, якщо є окрема думка з цього приводу, висловлюємо її в письмовому вигляді і передаємо на адресу Дніпропетровського регіонального центру*

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

### **Ситуація:**

В аудиторії тестування учасник завершив роботу раніше визначеного процедурою часу, здав роботу (у Сертифікаті ЗНО відмітку про явку отримано), забрав свої особисті речі, зошит із завданнями сертифікаційної роботи і вирішив залишити аудиторію та пункт ЗНО.

***Дайте оцінку ситуації, визначте правильні дії інструкторів в аудиторії, чи можуть бути негативні наслідки для учасників?***

## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

*Які можуть бути наслідки:*

*Ситуація може бути приводом для ануляції результату учасників ЗНО в пункті.*

*Варіант вирішення проблеми:*

*Інструктори мають слідкувати за дотриманням вимоги щодо заборони видачі зошитів до завершення процедури в пункті ЗНО.*

*Дотримуємося вимог Технологічних карт. Якщо учасник провокує порушення норм, повідомляємо відповідального за пункт ЗНО та уповноважену особу.*

*При наявності порушення процедури – **складається відповідний Акт.***



## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

### **Ситуація:**

Під час заклеювання пакета із матеріалами зовнішнього оцінювання старший інструктор ушкодив кольорову стрічку. Далі старший інструктор пішов до кімнати відповідального передавати пакет на відправку до центру обробки.

***Дайте оцінку ситуації, визначте правильні дії інструкторів в аудиторії, чи можуть бути наслідки для учасників?***

## 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

*Які можуть бути наслідки:*

*Ситуація є приводом для ануляції результату учасників ЗНО в аудиторії тестування. Ушкоджена клеєва стрічка в центрі обробки свідчить про несанкціонований доступ до матеріалів тестування, відповідно ці матеріали не можуть бути опрацьованими.*

*Варіант вирішення проблеми:*

*Старший інструктор не залишає аудиторію, а має повідомити відповідального за пункт ЗНО про ситуацію через чергового. Відповідальний з уповноваженою особою прийдуть в аудиторію, у присутності учасників ЗНО запакують цей пластиковий пакет в паперовий пакет формату А-4. Старший інструктор у пояснювальній записці має підтвердити помилку під час запакування. У такому випадку роботи учасників будуть опрацьовані.*



## **11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях**

### **Ситуація:**

Старший інструктор передав відповідальному за пункт ЗНО пакет з матеріалами тестування та повернувся в аудиторію тестування очікувати завершення процедури в усіх аудиторіях пункту ЗНО.

***Дайте оцінку ситуації.***

# 11.00 - 14.30 – проведення процедури ЗНО в аудиторіях

*Які можуть бути наслідки:*

*Старші інструктори мають очікувати завершення процедури ЗНО в кімнаті для нарад для того, щоб одночасно виконати вимоги процедури ЗНО – розпочати видачу зошитів, з якими працювали учасники ЗНО. Окрім того, інструктори в аудиторіях, які завершили роботу, починають спілкуватися між собою, що порушує порядок у пункті ЗНО.*

*Варіант вирішення проблеми:*

*Дотримуємося вимог Технологічних карт: старші інструктори очікують завершення процедури в кімнаті для нарад пункту ЗНО.*



# **Дніпропетровський регіональний центр оцінювання якості освіти**

(ДпРЦОЯО, вул. Новоселівська, 27,  
м. Дніпро, 49083,  
тел.: **(056) 790 24 99,**

**e-mail: [rc.dnepr@dp.testportal.gov.ua](mailto:rc.dnepr@dp.testportal.gov.ua),**

**сайт: [www.dneprtest.dp.ua](http://www.dneprtest.dp.ua),  
сторінка проходження електронного  
контролю знань:**

**<https://test.dneprtest.dp.ua/sertest/>**

**у «Facebook»: [Дніпропетровський РЦОЯО, "Instagram"](#)  
["ЗНО Дніпро/Запоріжжя"](#),  
"Telegram" [«ЗНО Дніпро / Запоріжжя»](#)**



# Розраховуємо на плідну співпрацю



**ДЯКУЄМО за увагу!**