



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Науково-методичний центр управління якістю діяльності  
Система управління якістю діяльності**

**ПОЛОЖЕННЯ  
про Омбудсмена студентів  
(ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17)**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



*Полтава*

*Документ не може бути повністю чи частково відтворений,  
тиражований і розповсюджений без дозволу ПУЕТ*



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17**

індекс документу

## ПЕРЕДМОВА

### 1. ВНЕСЕНО НАУКОВО-МЕТОДИЧНИМ ЦЕНТРОМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПУЕТ

Начальник науково-методичного  
центру управління якістю діяльності

к.е.н., доц. Огуй Наталія Іванівна

### 2. РОЗРОБНИКИ:

\_\_\_\_\_ к.е.н., доцент Вергал Ксенія  
Юрївна

\_\_\_\_\_ к.е.н., доцент Іваннікова Марина  
Миколаївна

\_\_\_\_\_ к.т.н., ст.викладач Пахомова Інна  
Володимирівна

\_\_\_\_\_ к.т.н. Ткаченко Аліна Сергіївна

### 3. ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ

2017 р.

### 4. АКТУАЛІЗОВАНО

### 5. ТЕРМІН ПЕРЕГЛЯДУ ДПСЯ

2022 р.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



© Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2017 р.

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет економіки і торгівлі»**

Затверджую  
Ректор, д. і. н., проф.  
\_\_\_\_\_ О.О. Нестуля  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ПОЛОЖЕННЯ  
про Омбудсмена студентів  
(ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17)**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



<i>Актуалізовано</i>				
	<i>20... р.</i>	<i>20... р.</i>	<i>20... р.</i>	<i>20... р.</i>
<i>Дата</i>				
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>				

### **Зміст**

	Стор.
1. Загальні положення	6
2. Мета, функції та завдання Омбудсмена	6
3. Сфера діяльності Омбудсмена	8
4. Процедура обрання Омбудсмена	8
5. Процедура обробки звернень Омбудсменом	10
6. Погодження змісту документу	11
7. Додатки	12

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 7 із 13

## 1. Загальні положення

1.1. Дане положення про Омбудсмена студентів Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (далі – Положення) визначає порядок створення і функціонування офісу Омбудсмена студентів у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (далі – Університет).

1.2. Студенти Університету мають гарантоване державою право забезпечення та захисту їх прав, свобод та законних інтересів протягом навчального процесу.

1.3. Омбудсмен є посадовою особою, що здійснює нагляд за дотриманням прав і свобод студентів, здійснює захист прав, свобод та законних інтересів студентів в межах своїх повноважень на постійній основі.

1.4. Викладені в Положенні рекомендації розроблені відповідно до вимог:

1.4.1. Директиви № 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу «Про деякі аспекти посередництва (медіації) у громадянських та комерційних справах»;

1.4.2. Директиви № 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу «Про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів»;

1.4.3. Регламенту № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу «Про врегулювання спорів за участю споживачів онлайн»;

1.4.4. Конституції України, 1996 р., з останніми змінами № 1-рп/2016 від 15.03.2016;

1.4.5. Цивільного кодексу України, 2003 р., з останніми змінами № 1999-VIII від 05.04.2017;

1.4.6. Кодекс законів про працю України, 1971 р., з останніми змінами № 2005-№ 2005-VIII від 06.04.2017;

1.4.7. Закону України «Про вищу освіту», 2014 р., з останніми змінами № 2145-VIII від 05.09.2017 р.;

1.4.8. Закону України «Про освіту», 2017 р., № 2145-19 від 05.09.2017 р.;

1.4.9. Статуту Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2016 р.;

1.4.10. Концепції діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2010 р.;

1.4.11. Стратегії розвитку Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» на 2017-2022 роки, 2016 р.

## 2. Мета, функції та завдання Омбудсмена

2.1. Метою Омбудсмена студентів є захист прав і свобод та інтересів студентів, проголошених Конституцією України, Цивільним кодексом України та законами України у галузі вищої освіти; додержання та повага до

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 8 із 13

прав, свобод та інтересів студентів; запобігання порушенням прав, свобод та інтересів студентів або сприяння їх поновленню; запобігання будь-яким формам дискримінації щодо реалізації студентами своїх прав, свобод та інтересів; сприяння правовій інформованості студентів та захист конфіденційної інформації про особу.

2.2. Омбудсмен виконує наступні функції:

2.2.1. представницьку (представництво студентів у здійсненні освітньо-виховного процесу шляхом виявлення, узагальнення, узгодження, формування, реалізації та захисту прав, свобод та законних інтересів студентів);

2.2.2. превентивну (незалежний та регулярний моніторинг усіх процесів, пов'язаних із виконанням та дотриманням прав, свобод та законних інтересів студентів);

2.2.3. дорадчу (надання роз'яснювально-рекомендаційної інформації стосовно прав, свобод та законних інтересів студентів);

2.2.4. інформаційну (організація та забезпечення системи одержання, використання, поширення і збереження інформації стосовно прав, свобод та законних інтересів студентів);

2.2.5. захисну (забезпечення захисту прав, свобод та законних інтересів студентів).

2.3. Омбудсмен повинен бути незалежним, нейтральним та діяти конфіденційно.

2.4. На Омбудсмена покладені такі завдання:

2.4.1. представляти інтереси студентів перед ректоратом університету, в органах місцевої та державної влади;

2.4.2. аналізувати стан реалізації та забезпечення прав, свобод та інтересів студентів;

2.4.3. проводити попереджувальні заходи для запобігання порушення прав, свобод та законних інтересів студентів;

2.4.4. організовувати заходи щодо роз'яснення студентам їх правового статусу, обсягу їх прав та обов'язків;

2.4.5. вживати необхідні заходи у випадку порушення прав, свобод та законних інтересів студентів;

2.4.6. надавати рекомендації щодо запобігання конфліктних ситуацій студентам та іншим учасникам освітнього процесу.

2.5. Діяльність Омбудсмена направлена на:

2.5.1. узагальнення, узгодження, формування та повну безперешкодну реалізацію прав, обов'язків та свобод студентів Університету в усіх сферах життя;

2.5.2. захист всіх прав і свобод кожного студента Університету;

2.5.3. запобігання порушенню прав і свобод студента та сприяння їх поновленню.



ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 9 із 13

2.6. Омбудсмен підпорядковується Наглядовій раді Університету та координує свою діяльність безпосередньо із Ректором Університету.

### **3. Сфера діяльності та повноваження Омбудсмена**

3.1. Омбудсмен зобов'язаний:

3.1.1. доводити до відома студентів їх права, свободи та інтереси;

3.1.2. діяти від імені студентів Університету перед усіма структурними підрозділами, посадовими особами Університету, органами місцевої та державної влади в разі порушення їх прав, свобод та інтересів;

3.1.3. здійснювати постійний моніторинг забезпечення прав, свобод та інтересів студентів усіма учасниками освітнього процесу з метою попередження їх порушення;

3.1.4. розглядати скарги і заяви від студентів стосовно порушення їх прав і свобод та приймати по ним рішення в межах чинного законодавства;

3.1.5. діяти як медіатор, вирішуючи конфлікти між студентами та іншими учасниками освітнього процесу Університету;

3.1.6. щорічно звітувати перед Вченою радою Університету з організаційних, фінансових, питань та вжитих заходів щодо забезпечення прав і свобод студентів;

3.1.7. бути доступним протягом робочого часу усім зацікавленим сторонам процесу.

3.2. Омбудсмен має право:

3.2.1. на невідкладний першочерговий прийом Ректором Університету, деканами факультетів та директорами інститутів, завідувачами кафедр, керівниками структурних та відокремлених підрозділів;

3.2.2. бути присутнім на засіданнях керівних колегіальних органів Університету, органів студентського самоврядування та громадських організацій Університету за запрошенням Ректора;

3.2.3. отримання від усіх структурних підрозділів та служб Університету необхідної для забезпечення прав і свобод студентів інформації, в тому числі документально підтвердженої;

3.2.4. звертатися із запитами до структурних підрозділів, посадових осіб Університету, органів місцевої та державної влади, що стосуються забезпечення прав і свобод студентів.

### **4. Процедура обрання Омбудсмена**

4.1. Омбудсменом може бути громадянин України, який має високі моральні якості й такі навички та особистісні характеристики, як: вища освіта; досвід роботи у закладі вищої освіти; міжкультурне спілкування, здатність до прийняття рішень, стратегічного мислення; цілеспрямованість та відсутність надмірної емоційності; бути визнаним серед студентів Університету та мати авторитет серед них.

4.2. Вибори Омбудсмена здійснюються за такою процедурою:

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 10 із 13

4.2.1. серед складу Студентської ради на добровільних засадах обирається волонтерська група у кількості десяти осіб та одного Голови (далі Виборча комісія), яка буде супроводжувати процедуру виборів Омбудсмена;

4.2.2. Виборча комісія розміщує на офіційному сайті Університету оголошення про проведення виборів Омбудсмена та адресу електронної пошти, на яку претенденти на посаду зможуть надіслати свої заявки, за попередньо встановленим зразком (Додаток 4.1), резюме (CV чи Europass) та мотиваційний лист;

4.2.3. подача анкет-заявок (встановленого зразка) розпочинається з наступного дня після публікації інформації про початок виборів Омбудсмена та продовжується протягом чотирнадцяти календарних днів до 17:00 останнього дня подачі заявок;

4.2.4. після подачі заявки, автобіографії та програми діяльності в електронному вигляді претендент подає оригінали зазначених документів за власним підписом до Виборчої комісії Університету в трьох денний термін. Виборча комісія перевіряє кандидата на відповідність вимогам п. 4.1. цього Положення та призначає час і місце для презентації його програми діяльності;

4.2.5. після закінчення строків подачі заявок на офіційному сайті Університету розміщується інформація про день, місце та час проведення виборів. Виборча комісія опрацьовує надіслані заявки та друкує бюлетені з відповідними кандидатами;

4.2.6. бюлетені для голосування посвідчуються на зворотному боці підписом Ректора та скріплюються печаткою Університету;

4.2.7. у день голосування Виборча комісія розпочинає свою роботу в навчальному корпусі Університету (рекомендовано: хол 2-го поверху, час проведення виборів з 9:00 до 16:00).

4.2.8. протягом встановленого часового періоду студенти денної форми навчання Університету прийшовши на місце проведення виборів підходять до столу, де реєструються;

4.2.9. на основі пред'явлення документа, що посвідчує статус їх як студентів, отримують бюлетень (де перелічені кандидати на посаду Омбудсмена), підходять до однієї з вільних кабінок для голосування, здійснюють своє волевиявлення, вкидаючи бюлетень до скриньки;

4.2.10. студент може обрати одного кандидата, ставлячи навпроти нього позначку «+», або іншу, що засвідчує його волевиявлення, у квадраті напроти прізвища кандидата;

4.2.11. у разі поставлення позначки навпроти більш ніж одного кандидата, або, якщо неможливо з інших причин встановити зміст волевиявлення, бюлетень вважатиметься недійсним;

4.2.12. після 16:00 години дня проведення виборів Голова Виборчої комісії оголошує вибори завершеними та разом з членами Виборчої комісії розпочинає підрахунок голосів. Зі скриньки дістають бюлетені, починають

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 11 із 13

підраховувати кількість позначок «+» або інших, що засвідчують волевиявлення, у квадраті навпроти кожного окремого кандидата;

4.2.13. під час підрахунку голосів секретар веде протокол, також можуть бути присутні спостерігачі;

4.2.14. у разі, якщо декілька кандидатів набирають однакову кількість голосів оголошується другий тур виборів;

4.2.15. після оголошення Головою Виборчої комісії результатів виборів, наступного дня вони розміщуються на офіційному сайті Університету та кандидат на посаду Омбудсмена студентів затверджується на найближчому після виборів засіданні Вченої ради Університету.

4.3. Омбудсмен не може розглядати або приймати рішення щодо питань, в яких він є стороною, сам або як представник іншої сторони, або де він має будь-який особистий інтерес до них.

## **5. Процедура обробки звернень Омбудсменом**

5.1. Омбудсмен отримує звернення від студентів шляхом особистого звернення, телефоном та на електронну пошту.

5.2. Особистий прийом відвідувачів проводиться таким чином:

5.2.1. при отриманні скарги у письмовому вигляді Омбудсмен розглядає її протягом одного робочого дня та запрошує до себе скаржника з метою прийняття спільного рішення про шляхи її вирішення;

5.2.2. у разі потребі, Омбудсмен залучає до процесу забезпечення прав і свобод студентів сторонні кваліфіковані структурні підрозділи як Університету так і за його межами;

5.2.3. вирішення спірних питань можливе шляхом обговорення без необхідності подальшого розкриття справи або прийняття будь-яких формальних рішень.

5.3. При отриманні скарги телефоном або на особисту електронну пошту Омбудсмен розглядає її протягом одного робочого дня і таким же чином як і при особистому зверненні забезпечує права і свободи студентів.

5.4. У разі необхідності миттєвого забезпечення прав і свобод студентів (наявність прямої загрози життю та здоров'ю студента) Омбудсмен повинен приступити до цього процесу терміново.

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 12 із 13

### 6. Погодження змісту документу

№ з/п	Посада	Прізвище, ім'я, по-батькові	Дата	Підпис
1	Ректор	Нестуля Олексій Олексійович		
2	Перший проректор	Педченко Наталія Сергіївна		
3	Проректор з науково-педагогічної роботи	Манжура Олександр Васильович		
4	Начальник відділу кадрів	Гармаш Надія Миколаївна		
5	Директор науково-навчального центру	Герман Наталія Володимирівна		
6	Начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності	Огуй Наталія Іванівна		
7	Юрисконсульт	Водяник Олександр Васильович		

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про Омбудсмена студентів	ДПСЯ ПД - 9.7.2-199-54-17
		Редакція 01
		Сторінка 13 із 13

## 7. Додатки

### Додаток А

#### Анкета-заявка кандидата на посаду Омбудсмена студентів № \_\_\_\_\_

1.	Прізвище, ім'я та по батькові	
2.	Число, місяць, рік народження	
3.	Місце народження	
4.	Місце проживання	
5.	Місце роботи	
6.	Дані про освіту (що та коли закінчив)	
7.	Володіння іноземною мовою (вказати якою)	
8.	Особисті якості позитивні:  негативні:	
9.	Наукові досягнення*	
10.	Творчі досягнення*	
11.	Спортивні досягнення*	
12.	Інші досягнення*	
13.	Чи обіймали Ви до цього посади соціально-виховного спрямування? Якщо так, то зазначте попередні посади, якщо ні, то ставиться позначка « - » )	
14.	Номер тел.	
15.	Електронна адреса	
16.	Чи даєте ви згоду на оприлюднення всіх даних, які зазначили у заявці.	

\*(якщо немає, то ставиться позначка « - » )

Примітка:

1. Усі поля є обов'язковими до заповнення

2. До особистих даних про освіту та інші досягнення додаються копії дипломів та сертифікатів