

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

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

**ПОЛОЖЕННЯ  
про студентського омбудсмена**

**(ДПСЯ ПД – 9-7.2-199-54-18)**

*Полтава*

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

**ПЕРЕДМОВА**

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

**Начальник науково-методичного  
центру управління якістю  
діяльності**

**к.е.н., доц. Озуй Наталія Іванівна**

**2. РОЗРОБНИКИ:**

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

**Пахомова Інна Володимирівна,**  
\_\_\_\_\_ **к.т.н.**

**Вергал Ксенія Юріївна, к.е.н.,**  
\_\_\_\_\_ **доцент**

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

**Карманенко Василь Васильович,**  
\_\_\_\_\_ **директор офісу студентського**  
**омбудсмена**

**Перегуда Юлія Володимирівна,**  
\_\_\_\_\_ **директор міжнародного**  
**науково-освітнього центру**

**4. ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ** **2017 р.**

**5. АКТУАЛІЗОВАНО** **2018р.**

**6. ТЕРМІН ПЕРЕГЛЯДУ** **2023 р.**  
**ДПСЯ**

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

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

**ПОЛОЖЕННЯ  
про студентського омбудсмена**

**(ДПСЯ ПД – 9-7.2-199-54-18)**

<i>Актуалізовано</i>				
	<i>2018 р.</i>	<i>20... р.</i>	<i>20... р.</i>	<i>20... р.</i>
<i>Дата</i>	<i>25 жовтня</i>			
<i>Підпис</i>				
<i>Прізвище, ініціали</i>	<i>Н.І. Огуй</i>			

## Зміст

	Стор.
1. Загальні положення	6
2. Мета, функції та завдання студентського омбудсмена	7
3. Сфера діяльності та повноваження студентського омбудсмена	8
4. Процедура обрання студентського омбудсмена	9
5. Припинення повноважень студентського омбудсмена	11
6. Звернення до студентського омбудсмена	12
7. Погодження змісту документу	15
8. Додатки	16

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 6 із 18

## 1. Загальні положення

1.1. Дане Положення про студентського омбудсмена Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (далі – Положення) визначає порядок та принципи функціонування студентського омбудсмена у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (далі – Університет).

1.2. Студентський омбудсмен (далі СО) – виборна посадова особа, що здійснює нагляд за дотриманням прав, свобод та законних інтересів студентів Університету, захист прав, свобод та законних інтересів студентів в межах своїх повноважень на постійній основі.

1.3. Сферою безпосередньої діяльності та функціонування СО є постійний моніторинг реалізації гарантованих державою прав, свобод та законних інтересів студентів, профілактична та попереджувальна інформаційно-роз'яснювальна робота зі студентською молоддю та працівниками Університету.

1.4. СО здійснює свою діяльність на основі принципів гуманізму, законності, справедливості, неупередженості, об'єктивності, незалежності, доступності, транспарентності, недоторканності приватного життя осіб і конфіденційності відомості про них.

1.5. Викладені в Положенні рекомендації розроблені відповідно до вимог:

1.5.1. Конституції України, 1996 р., № 254к/96-ВР, зі змінами та доповненнями;

1.5.2. Цивільного кодексу України, 2003 р., № 435-IV, зі змінами та доповненнями;

1.5.3. Кодекс законів про працю України, 1971 р., № 322-08, зі змінами та доповненнями;

1.5.4. Закону України «Про вищу освіту», 2014 р., № 1556-VII, зі змінами та доповненнями;

1.5.5. Закону України «Про освіту», 2017 р., № 2145-VIII;

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

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

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

1.5.9. Положення про освітнього омбудсмена. Постанова Кабінету Міністрів України, № 491 від 6 червня 2018 р.

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

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

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 7 із 18

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

## **2. Мета, функції та завдання студентського омбудсмена**

2.1. Метою запровадження посади СО і подальшої його діяльності є захист прав і свобод та законних інтересів студентів, закріплених в Конституції України, Цивільному кодексі України та Законах України у галузі вищої освіти.

2.2. СО, реалізуючи мету свого функціонування здійснює:

2.2.1. постійний моніторинг реалізації прав, свобод та законних інтересів студентів Університету;

2.2.2. запобігання порушенням прав, свобод та інтересів студентів;

2.2.3. запобігання будь-яким формам дискримінації у реалізації студентами своїх прав, свобод та інтересів;

2.2.4. сприяння правовій інформованості студентів та захист конфіденційної інформації про особу.

2.3. СО виконує наступні функції:

2.3.1. представницьку - представництво законних інтересів студентів перед ректоратом, вченими радами Університету та факультетів (інституту), органами державної та місцевої влади;

2.3.2. превентивну - незалежний та постійний моніторинг процесів, які пов'язані з виконанням та дотриманням прав, свобод і законних інтересів студентів;

2.3.3. дорадчу - внесення на розгляд ректорату Університету та органів студентського самоврядування пропозицій щодо підвищення рівня забезпечення прав, свобод та законних інтересів студентів;

2.3.4. інформаційну - здійснення роз'яснювально-інформативної кампанії для студентів та працівників Університету стосовно прав, свобод та законних інтересів учасників освітнього процесу;

2.3.5. захисну - забезпечення захисту прав, свобод та законних інтересів студентів.

2.4. СО у здійсненні своєї діяльності діє незалежно від ректорату Університету, студентського самоврядування та невідзвітний їм.

2.5. СО інформує щодо своєї безпосередньої діяльності ректора Університету, за його відсутності – першого проректора Університету.

2.6. В структурі Університету, СО підпорядковується Наглядовій раді Університету, є членом ректорату Університету та координує свою діяльність безпосередньо із ректором Університету. Поточна виробнича комунікація здійснюється з помічником ректора Університету.

2.7. Завданнями СО є:

2.7.1. представляти інтереси студентів перед ректоратом Університету, вченими радами Університету та факультетів (інституту), в органах місцевої та державної влади;

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 8 із 18

2.7.2. аналізувати стан реалізації та забезпечення прав, свобод та інтересів студентів Університету та відокремлених структурних підрозділів;

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

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

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

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

2.7.7. надавати довідкову та консультативну інформацію учасникам освітнього процесу в Університеті.

2.8. Діяльність СО направлена на:

2.8.1. повну безперешкодну реалізацію прав, свобод та законних інтересів студентів Університету;

2.8.2. захист всіх прав, свобод та законних інтересів кожного студента Університету;

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

### **3. Сфера діяльності та повноваження студентського омбудсмена**

3.1. СО зобов'язаний:

3.1.1. систематично проводити роз'яснювальні, інформативні заходи (лекції, тренінги, виховні години та ін.) спрямовані на доведення до відома студентів їх прав, свобод та законних інтересів, а також інших учасників освітнього процесу;

3.1.2. діяти від імені студентів Університету перед кафедрами та 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 будь-які звернення від студентів Університету та приймати відповідні рішення /реагувати на них в межах законодавства України та внутрішніх нормативних документів Університету;

3.1.5. виконувати функції медіатора при вирішенні конфліктів та непорозумінь студентів з іншими учасниками освітнього процесу в Університеті;

3.1.6. в кінці кожного семестру подавати на розгляд вченої ради Університету загальний звіт про роботу СО, загальний аналіз звернень студентів у розрізі кафедр і структурних підрозділів, які фігурували у зверненнях студентів;



ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 9 із 18

3.1.7. перевіряти накази Університету на відрахування (поновлення, надання академічної відпустки) студентів будь-якої форми навчання на предмет порушення їх прав, свобод та законних інтересів;

3.1.8. бути доступним протягом робочого часу усім зацікавленим сторонам освітнього процесу.

3.2. СО має право:

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

3.2.2. бути присутнім на засіданнях керівних колегіальних органів Університету (в тому числі на вчених радах Університету та факультетів (інституту), засіданнях кафедр, органів студентського самоврядування, попередньо повідомивши головууючого;

3.2.3. вносити на розгляд керівних колегіальних органів Університету (в тому числі вчених рад Університету та факультетів (інституту), органів студентського самоврядування) пропозиції щодо підвищення/забезпечення сталості реалізації прав, свобод та законних інтересів студентів Університету;

3.2.4. бути присутнім на навчальних заняттях, виховних годинах, кураторських годинах на запрошення студентів та інших учасників заходу, в тому числі науково-педагогічними працівниками.

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

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

3.2.7. здійснювати науково-педагогічну діяльність, бути безпосереднім учасником освітнього процесу.

3.2.8. бути членом/засновником громадських організацій, членом політичних об'єднань, політичних партій, діяльність яких не суперечить чинному законодавству та не суперечить посадовим і функціональним обов'язкам СО.

#### **4. Процедура обрання студентського омбудсмена**

4.1. Вимоги до кандидата на посаду СО Університету:

4.1.1. Громадянин України.

4.1.2. Повна вища освіта.

4.1.3. Досвід роботи у закладах вищої освіти не менше 3-х років.

4.1.4. Вільне володіння державною мовою.

4.2. Вибори СО здійснюються за наступною процедурою:

4.2.1. На добровільних засадах шляхом самовисунення або за пропозицією Студентської ради Університету формується виборча комісія у кількості 10 (десяти) осіб. Виборча комісія затверджується на засіданні

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 10 із 18

студентської ради Університету шляхом відкритого голосування та вважається обраною в разі, якщо її склад підтримали 2/3 від кількісного складу студентської ради Університету.

4.2.2. Виборча комісія на першому засіданні обирає голову, заступника та секретаря виборчої комісії шляхом відкритого голосування. Кандидатури мають бути схвалені щонайменше 2/3 від кількісного складу виборчої комісії.

4.2.3. Виборча комісія бере на себе функції організатора виборів СО.

4.2.4. Виборча комісія розміщує на офіційному сайті Університету оголошення про проведення виборів СО та адресу електронної пошти, на яку претенденти на посаду зможуть надіслати наступні документи: анкета-заявка, за встановленим зразком (Додаток 1), резюме, мотиваційний лист, автобіографію, програму діяльності.

4.2.5. Подача анкет-заявок розпочинається з наступного дня після публікації інформації про початок виборів СО та триває впродовж 14 (чотирнадцяти) календарних днів до 17:00 останнього дня подачі заявок.

4.2.6. Після закінчення строку подачі документів, претендент має в 3 (три) денний термін подати оригінали зазначених документів за власним підписом до виборчої комісії Університету.

4.2.7. Виборча комісія перевіряє претендентів на відповідність вимогам цього Положення (п. 4.1.) та призначає час і місце для презентації його програми діяльності, дебатів між претендентами, інші заходи, що мають на меті детальне знайомство студентів з програмою діяльності претендентів, але не пізніше, ніж 3 календарних дні після завершення прийому документів.

4.2.8. Спосіб та формат презентації передвиборних програм визначає виборча комісія, керуючись організаційними умовами, виробничою необхідністю, раціональністю; забезпечує високий рівень поінформованості студентів про ці заходи та репрезентативність студентської аудиторії на цих заходах.

4.2.9. На офіційному сайті Університету розміщується інформація про день, місце та час проведення виборів.

4.2.10. Виборча комісія формує виборчий бюлетень з зазначенням прізвища ім'я по-батькові претендента, основної інформації про нього у алфавітному порядку та замовляє тиражування бюлетеня відповідно до кількості студентів, що навчаються в Університеті (Додаток 2).

4.2.11. Виборча комісія не пізніше ніж за 5 (п'ять) днів до виборів отримує від деканатів списки студентів у простому алфавітному переліку без ідентифікації академічної групи та курсу та засвідчені підписом декана / директора. Списки студентів знаходяться у робочому приміщенні виборчої комісії. За бажанням, студент-виборець може перевірити наявність свого прізвища у списках.

4.2.12. Бюлетені для голосування посвідчуються печаткою Університету у відведеному для цього місці.

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 11 із 18

4.2.13. 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).

4.2.14. Право голосу мають студенти Університету будь-якої форми навчання.

4.2.15. Здійснити волевиявлення, студент може лише за умови пред'явлення документа, що засвідчує його особу як студента Університету. До таких документів належить: залікова книжка, студентський квиток.

4.2.16. Після ідентифікації особи студента на основі пред'явленого документа, що посвідчує статус їх як студентів, отримують виборчий бюлетень. Голосування є таємним та відбувається в спеціальних кабінках для голосування. Після свого волевиявлення, студент вкидає бюлетень до скриньки.

4.2.17. Студент може обрати лише одного претендента, ставлячи навпроти нього позначку «+», або іншу, що засвідчує його волевиявлення, у квадраті напроти прізвища претендента;

4.2.18. У разі поставлення позначки навпроти більш ніж одного претендента, або, якщо неможливо з інших причин встановити зміст волевиявлення, бюлетень вважатиметься недійсним.

4.2.19. 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, підраховують бюлетені та визначають загальне волевиявлення студентів Університету.

4.2.20. Під час підрахунку голосів секретар виборчої комісії веде протокол результатів волевиявлення.

4.2.21. При підрахунку голосів претенденти можуть бути присутні особисто.

4.2.22. Претендент вважається обраним тоді, коли він набрав найбільшу кількість голосів (проста більшість).

4.2.23. У разі, якщо декілька претендентів набирають однакову кількість голосів оголошується другий тур виборів. Другий тур виборів відбувається за процедурою, аналогічною з першим туром.

4.2.24. Після оголошення головою виборчої комісії результатів виборів, наступного дня вони розміщуються на офіційному сайті Університету. Переможець виборів на посаду СО затверджується на найближчому після виборів засіданні вченої ради Університету.

4.3. Строк повноважень СО 5 років з дня офіційного оголошення результатів виборів СО.

4.4. Після закінчення строку повноважень СО, чергові вибори мають відбутися не пізніше, ніж через тиждень після закінчення строку повноважень попереднього СО.

## **5. Припинення повноважень студентського омбудсмена**

5.1. Причинами припинення повноважень СО є:

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 12 із 18

5.1.1. Закінчення строку повноважень СО.

5.1.2. Заява на ім'я ректора Університету про добровільне дострокове припинення повноважень (добровільне складання повноважень з обґрунтуванням причин такого рішення).

5.1.3. Неможливість виконання СО своїх посадових обов'язків за станом здоров'я впродовж 3 (трьох) календарних місяців.

5.1.4. Оголошення недовіри СО студентами Університету через дії чи бездіяльність, які суперечать його посадовим обов'язкам. Недовіра може бути оголошена студентами університету.

5.1.5. Процедура оголошення недовіри СО:

5.1.5.1. Ініціативна група студентів з 10 (десяти) студентів, які не є членами студентського самоврядування ініціюють збір підписів про оголошення недовіри СО Університету та подають на загальне обговорення обґрунтування цієї ініціативи.

5.1.5.2. Загальна кількість підписів студентів Університету, достатньої для оголошення недовіри є 50% + 1 голос від загальної кількості студентів на момент оголошення ініціативи.

5.1.5.3. Достовірність підписів та їх підсумковий підрахунок проводиться незалежною комісією у складі 3 представників студентів, 3 представників студентського самоврядування, 3 представників професорсько-викладацького складу, 3 представників ректорату Університету. Обрання комісії відбувається шляхом висування /самовисування від кожної сторони та затверджується на засіданні колегіального органу /ради.

5.1.5.4. У разі відповідності та достовірності зібраних підписів, оголошується результати ініціативи та загальна кількість підписів які вона збрала. Якщо кількість підписів рівна або перевищує 50% + 1 від загальної кількості студентів, СО відсторонюється від виконання своїх посадових обов'язків.

5.1.6. Фігурування особи СО у кримінальних провадженнях як сторони, яку звинувачують у вчиненні кримінального правопорушення.

## **6. Звернення до студентського омбудсмена**

6.1. Всі звернення до СО підлягають обов'язковій реєстрації у «Журналі обліку та реєстрації звернень до студентського омбудсмена Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

6.2. Журнал заповнюється особисто СО Університету.

6.3. Відомості про студентів, їх персональні дані та зміст звернень внесені до цього Журналу є конфіденційними та не підлягають розголошенню.

6.4. Ініціатором звернень можуть бути науково-педагогічні працівники та співробітники Університету, у випадках, коли студенти є порушниками статуту Університету, правил внутрішнього розпорядку, правил проживання в гуртожитку та інших внутрішніх нормативних документів.

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 13 із 18

6.5. Оприлюднення звернення можливе у випадку, коли це є необхідним для вирішення питань, які стали предметом звернення та за умови погодження зі стороною, яка подала звернення.

6.6. На розгляд ректорату Університету, вчених рад Університету та факультетів (інституту) можуть бути оприлюдненні лише загальні відомості, статистичні та аналітичні звіти за певний період роботи СО.

6.7. Представники адміністрації Університету, факультетів (інститутів) інформуються про надходження звернення, якщо предметом звернення є питання, пов'язані з кафедрами і структурними підрозділами, окремими працівниками, які входять до складу ввірених їм кафедр і структурних підрозділів.

6.8. Зміст окремих звернень та прийняття по ним проводиться спільно з ректором Університету.

6.9. Формами звернення до СО є:

6.9.1. усна (особиста зустріч, телефонний дзвінок тощо);

6.9.2. письмова:

6.9.2.1. Повідомлення в месенджерах (Viber, Telegram, WhatsApp) та смс-повідомлення, які підтримує офіційний номер мобільного телефону СО.

6.9.2.2. Повідомлення в соціальних мережах на офіційних та особистих сторінках СО (Facebook, Instagram).

6.9.2.3. Лист на офіційну (ombudsmenpuet@gmail.com) та особисту електронну пошту СО.

6.9.2.4. Повідомлення, надіслане з офіційної форми звернення, яка розміщена на сайті Університету.

6.9.2.5. Письмовий документ за підписом особи (осіб), які звернулися.

6.10. Розгляду підлягають будь-які звернення, в тому числі анонімні й такі, що містять недостовірні особисті дані особи, яка звернулась.

6.11. СО зобов'язаний опрацювати та реєструвати кожне звернення, яке до нього надходить.

6.12. Типовими формати звернення можуть бути:

6.12.1. Скарга – звернення студентів /інших учасників освітнього процесу з вимогою про захист прав і законних інтересів студентів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями учасників освітнього процесу, органами студентського самоврядування, ректоратом Університету, установами, організаціями, об'єднаннями громадян, підприємствами, посадовими особами.

6.12.2. Повідомлення – звернення студентів /інших учасників освітнього процесу, яке містить інформацію про випадки порушення законних прав, свобод та інтересів студентів Університету.

6.12.3. Довідково-консультативне звернення – звернення студентів /інших учасників освітнього процесу, з метою роз'яснення окремих питань, що стосуються освітнього процесу в Університеті, соціально-побутових, особистих питань.

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 14 із 18

6.12.4. Пропозиція /зауваження – звернення студентів та інших учасників освітнього процесу, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності кафедр і структурних підрозділів Університету, окремих науково-педагогічних працівників або співробітників структурних підрозділів, представників органів студентського самоврядування, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суперечностей та неточностей у освітньому процесі.

6.12.5. Петиція – індивідуальна або колективна вимога, пропозиція, скарга, прохання, клопотання від студентів та інших учасників освітнього процесу, Петиція подається виключно у письмовій формі.

6.12.6. Клопотання – письмове звернення студентів та інших учасників освітнього процесу з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

6.12.7. Заява – звернення студентів та інших учасників освітнього процесу із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності університету чи окремих працівників, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

6.13. Особою, що звертається до СО університету можуть бути:

6.13.1. студенти будь-якої форми навчання;

6.13.2. студенти будь-якої форми навчання відокремлених структурних підрозділів Університету;

6.13.3. науково-педагогічні працівники Університету та відокремлених структурних підрозділів Університету;

6.13.4. члени ректорату Університету;

6.13.5. завідувачі кафедр і керівники структурних підрозділів;

6.13.6. співробітники Університету та відокремлених структурних підрозділів Університету;

6.13.7. представники студентського самоврядування.

6.13.8. інші особи та організації, якщо в цьому є потреба, а суть їх звернення безпосередньо пов'язана з захистом прав, свобод та законних інтересів студентів.

6.14. Обов'язковим є визначення сторін учасників – осіб, кафедр, структурних підрозділів та інших учасників освітнього процесу, діяльність (бездіяльність) яких є предметом звернення, які фігурують у зверненні, та проведення з ними попередніх консультативних зустрічей, щодо предмету звернення.

6.15. У випадках, коли вирішення проблеми неможливе на першому, консультативному етапі, розгляд питання має відбуватися з залученням представників ректорату Університету, факультету (інститутів), відокремлених структурних підрозділів.

6.16. Якщо в ході розгляду виявлені достовірні факти корупції, підкупу, грубого порушення прав, свобод та законних інтересів розгляд звернення відбувається за участю ректора Університету.

ПУЕТ	<i>Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена</i>	<i>ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18</i>
		<i>Редакція 2</i>
		<i>Сторінка 15 із 18</i>

6.17. Реагування на звернення має відбуватися невідкладно, після попереднього ознайомлення з ним та визначення алгоритмів дій студентського омбудсмена, які спрямовані на вирішення питань, які стали предметом звернення.

6.18. Особистий прийом відвідувачів здійснюється, щоденно в межах робочого часу. При невідкладних питаннях і зверненнях (наявність прямої загрози життю та здоров'ю студента), що потребують негайного втручання – цілодобово.

6.19. СО розглядає звернення невідкладно: запрошує до себе сторону, що звернулась з метою прийняття спільного рішення про шляхи її вирішення. За потреби можуть бути залучені кваліфіковані структурні підрозділи як Університету так і за його межами.

6.20. 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.

6.21. СО 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.

6.22. У такому випадку, є необхідним залучення «третейської комісії» у складі представника ректорату університету, студентського самоврядування, науково-педагогічного персоналу. Комісія приймає рішення та виносить його на обговорення.

6.23. СО має право його оскаржувати.

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 16 із 18

### 7. Погодження змісту документа

№ з/п	Посада	Прізвище, ім'я, по-батькові	Дата	Підпис
1.	Перший проректор	Педченко Наталія Сергіївна		
2.	Проректор з науково-педагогічної роботи	Манжура Олександр Васильович		
3.	Директор інституту економіки, управління та інформаційних технологій	Вергал Ксенія Юріївна		
4.	Директор інституту заочно-дистанційного навчання	Іванов Юрій Васильович		
5.	Декан факультету харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу	Скрипник В'ячеслав Олександрович		
6.	Декан факультету торгівлі та маркетингу	Ткаченко Аліна Сергіївна		
7.	Декан по роботі з іноземними студентами	Дзекун Юрій Олексійович		
8.	Директор науково-навчального центру	Герман Наталія Володимирівна		
9.	Начальник науково-методичного центру управління якістю діяльності	Огуй Наталія Іванівна		
10.	Юрисконсульт провідний	Водяник Олександр Васильович		
11.	Голова Студентської ради Університету	Негода Марина Олександрівна		



ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 17 із 18

## 8.Додатки

### Додаток 1

#### Анкета-заявка кандидата на посаду Студентського омбудсмена №\_\_\_\_\_

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 (ЗВО, спеціальність, кваліфікація та дата видачі)	
7.	Володіння іноземною мовою (вказати якою)	
8.	Особисті якості	
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 телефону	
15.	Електронна адреса	
16.	Чи даєте ви згоду на оприлюднення всіх даних, які зазначили у заявці	

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

Примітка: усі поля є обов'язковими до заповнення. До особистих даних про освіту та інші досягнення додаються копії дипломів та сертифікатів

ПУЕТ	Система управління якістю діяльності Положення про студентського омбудсмена	ДПСЯ ПД-9-7.2-199-54-18
		Редакція 2
		Сторінка 18 із 18

## Додаток 2

### ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ «ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

#### БЮЛЕТЕНЬ

для таємного голосування з обрання студентського омбудсмена

Вищого навчального закладу Укоопспілки

«Полтавський університет економіки і торгівлі»

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20\_\_ року

МП

м. Полтава

№ виборця за списком	ПІБ члена виборчої комісії	Підпис члена виборчої комісії	Підпис виборця

Зробіть позначку («+») або іншу, що засвідчує Ваше волевиявлення у полі «Місце для позначки» навпроти прізвища, що відповідають Вашому волевиявленню. Кількість позначок в бюлетені не повинна перевищувати 1.

№ з/п	ПІБ кандидата	Короткі відомості	Місце для позначення волевиявлення
1.			
2.			