

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО СТУДЕНТСЬКОГО ОМБУДСМЕНА  
У ДЕРЖАВНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ  
ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою Державного університету  
економіки і технологій  
протокол від 25.05.2026 р. №15



Голова Вченої ради Державного  
університету економіки і технологій

В. ОРЛОВ

Введено в дію наказом  
від 25.05.2026 р. №84

Кривий Ріг  
2026

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Студентський омбудсмен Державного університету економіки і технологій (далі – Університет) є уповноваженою особою Університету, на яку покладаються функції забезпечення, захисту та відновлення прав, свобод і законних інтересів здобувачів вищої освіти.

1.2. Діяльність студентського омбудсмена спрямована на забезпечення принципів студентоцентрованого навчання, підвищення прозорості та справедливості освітнього процесу, запобігання порушенням прав здобувачів освіти, формування довіри між здобувачами освіти та адміністрацією Університету.

1.3. Студентський омбудсмен є внутрішнім інститутом Університету, створеним у межах автономії закладу вищої освіти відповідно до статті 32 Закону України “Про вищу освіту”.

1.4. Діяльність студентського омбудсмена ґрунтується на принципах:

- законності;
- неупередженості;
- конфіденційності;
- доступності;
- добровільності звернення;
- недопущення дискримінації;
- студентоцентрованого підходу.

1.5. Це Положення визначає статус, порядок призначення, повноваження, права, обов’язки та організацію діяльності Студентського омбудсмена.

## **2. СТАТУС СТУДЕНТСЬКОГО ОМБУДСМЕНА**

2.1. Студентський омбудсмен є працівником Університету (науково-педагогічним/педагогічним або іншим працівником), який виконує свої функції на постійній або частковій основі.

2.2. Омбудсмен здійснює свою діяльність на засадах незалежності, неупередженості та конфіденційності у межах своїх повноважень від структурних підрозділів, посадових осіб та органів студентського самоврядування.

2.3. Студентський омбудсмен здійснює діяльність на засадах функціональної незалежності та взаємодіє з керівництвом Університету, керівниками структурних підрозділів і органами студентського самоврядування.

2.4. Кандидатура на посаду Студентського омбудсмена відбирається на конкурсних засадах або шляхом відкритого подання кандидатур відповідно до порядку, визначеного Університетом.

2.5. Кандидатура Студентського омбудсмена підлягає обов’язковому попередньому обговоренню та погодженню з органами студентського самоврядування.

2.6. Кандидат на посаду повинен відповідати критеріям професійної етики, доброчесності, не мати дисциплінарних стягнень, неврегульованого конфлікту інтересів та інших обставин, які можуть вплинути на незалежність виконання повноважень.

2.7. За результатами розгляду кандидатури ректор Університету приймає рішення про призначення студентського омбудсмена шляхом видання наказу.

2.8. Строк повноважень становить 2 роки з можливістю повторного призначення. Одна і та сама особа не може бути студентським омбудсменом більше двох строків.

2.9. На посаду омбудсмена призначається особа, яка:

- має вищу освіту;
- володіє державною мовою;
- має досвід роботи в системі вищої освіти.

2.10. Студентський омбудсмен позбавляється статусу:

- подання особистої заяви про припинення виконання повноважень;

- вчинення дисциплінарного проступку або притягнення до дисциплінарної відповідальності в установленому порядку;
- виникнення обставин, що унеможливають належне виконання покладених повноважень;
- порушення норм професійної етики, академічної доброчесності або принципів діяльності Студентського омбудсмена;
- неповідомлення про наявність реального конфлікту інтересів або невжиття заходів щодо його врегулювання;
- втрати довіри з боку Університету за наявності обґрунтованих підстав;
- припинення трудових відносин з Університетом.

### 3. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1. Основними завданнями студентського омбудсмена є:

- моніторинг дотримання прав здобувачів освіти під час здійснення освітнього процесу;
- розгляд звернень здобувачів освіти з питань дотримання їх прав, свобод і законних інтересів;
- моніторинг дотримання прав здобувачів під час взаємодії з адміністрацією Університету та іншими посадовими особами;
- запобігання порушенням прав і свобод здобувачів освіти;
- сприяння вирішенню конфліктів між учасниками освітнього процесу;
- консультації здобувачів освіти з питань, які належать до його компетенції;
- підготовка рекомендацій керівництву Університету.

3.2. З питань захисту прав, свобод і законних інтересів здобувачів студентський омбудсмен взаємодіє з керівництвом Університету, з керівниками структурних підрозділів та іншими посадовими особами Університету, а також з колегіальними, робочими і дорадчими органами управління Університету.

3.3. Звернення здобувачів освіти (Додаток 1) подаються Студентському омбудсмену у письмовій або електронній формі та підлягають обов'язковій реєстрації в день їх надходження. Звернення повинно містити:

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника;
- відомості про навчальний підрозділ, курс, академічну групу;
- контактні дані для зворотного зв'язку;
- суть порушеного питання, обставини із зазначенням часу, коли відбулась подія та вимоги заявника;
- дату подання звернення та особистий підпис заявника (у разі подання письмового звернення).

3.4. Звернення може подаватися:

- особисто студентському омбудсмену;
- через офіційну електронну адресу студентського омбудсмена;
- через електронні сервіси Університету.

3.5. Студентський омбудсмен забезпечує ведення журналу (реєстру) звернень із дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Персональні дані, отримані під час розгляду звернень, обробляються виключно з метою розгляду звернення та захисту прав, свобод і законних інтересів здобувачів освіти.

Доступ до персональних даних мають лише Студентський омбудсмен та уповноважені посадові особи Університету в межах їх службових повноважень.

Подання звернення в письмовій або електронній формі є підтвердженням надання згоди заявника на обробку його персональних даних у межах, необхідних для розгляду звернення, якщо інше не передбачено законодавством України.

Персональні дані зберігаються протягом строку, необхідного для розгляду звернення та виконання рішень за результатами його розгляду, але не довше строків, визначених номенклатурою справ Університету та законодавством України.

3.6. Строк розгляду звернення не може перевищувати 30 календарних днів.

3.7. Студентський омбудсмен за результатами розгляду звернення готує висновок та може надати рекомендації, подання або роз'яснення

3.8. Звернення залишається без розгляду у разі:

- відсутності ідентифікації заявника (анонімність), якщо це унеможливило розгляд;
- повторного звернення з того самого питання без нових обставин;
- якщо питання не належить до компетенції омбудсмена.

3.9. Комунікація студентського омбудсмена зі здобувачами освіти здійснюється шляхом:

- особистого прийому здобувачів освіти;
- листування через офіційну електронну пошту;
- використання корпоративних електронних сервісів та засобів електронної комунікації Університету;
- телефонного консультування;
- проведення інформаційних зустрічей, консультацій та роз'яснювальної роботи зі здобувачами освіти.

3.10. Студентський омбудсмен забезпечує доступність комунікації для здобувачів освіти та вживає заходів щодо своєчасного реагування на звернення, запити та повідомлення в межах своєї компетенції.

3.11. Студентський омбудсмен зобов'язаний діяти неупереджено та не допускати виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів під час розгляду звернень.

3.12. У разі наявності реального або потенційного конфлікту інтересів студентський омбудсмен зобов'язаний невідкладно письмово повідомити ректора Університету та заявити самовідвід від розгляду відповідного звернення.

3.14. Студентський омбудсмен не має права розглядати звернення щодо:

- безпосереднього керівника;
- підлеглих осіб;
- працівників структурного підрозділу, в якому він працює, якщо це може вплинути на об'єктивність розгляду.

3.15. У разі самовідводу або встановлення конфлікту інтересів звернення передається іншій уповноваженій особі або тимчасово визначеній наказом ректора особі для подальшого розгляду.

3.16. Здобувач освіти має право оскаржити рішення, висновок або рекомендації Студентського омбудсмена.

Скарга подається на ім'я ректора Університету у письмовій або електронній формі протягом 10 робочих днів з дня отримання рішення.

Скарга повинна містити:

- дані заявника;
- реквізити рішення, що оскаржується;
- обґрунтування незгоди;
- за наявності — документи або інші матеріали, що підтверджують доводи заявника.

Повторний розгляд звернення здійснюється протягом 15 календарних днів з дня реєстрації скарги.

За результатами апеляційного розгляду може бути прийнято одне з таких рішень:

- залишити рішення Студентського омбудсмена без змін;
- скасувати рішення повністю або частково;
- направити матеріали на повторний розгляд;
- прийняти нове рішення в межах компетенції Університету.

Рішення за результатами апеляційного розгляду доводиться до відома заявника в письмовій або електронній формі.

#### **4. ПОВНОВАЖЕННЯ СТУДЕНТСЬКОГО ОМБУДСМЕНА**

4.1. За результатами розгляду звернення Студентський омбудсмен може приймати висновки, рекомендації, подання та роз'яснення в межах своєї компетенції.

Акти Студентського омбудсмена мають рекомендаційний характер та не є самостійними управлінськими рішеннями, якщо інше не передбачено законодавством або нормативними актами Університету.

Висновки, рекомендації та подання Студентського омбудсмена є обов'язковими до розгляду керівництвом Університету, структурними підрозділами та посадовими особами в межах їх компетенції.

Висновки та рекомендації Студентського омбудсмена можуть бути підставою для:

- проведення службового вивчення обставин;
- ініціювання перевірки;
- підготовки управлінських рішень;
- внесення змін до локальних нормативних актів Університету.

Остаточні управлінські рішення за результатами розгляду рекомендацій студентського омбудсмена приймаються уповноваженими органами або посадовими особами Університету відповідно до їх компетенції.

4.2. Студентський омбудсмен має право:

- розглядати усні та письмові звернення здобувачів освіти;
- розглядати звернення щодо можливих порушень прав здобувачів освіти з боку учасників освітнього процесу та посадових осіб Університету;
- отримувати інформацію від структурних підрозділів Університету;
- вносити пропозиції щодо вдосконалення освітнього процесу;
- звертатися до керівництва Університету з рекомендаціями;
- залучати експертів (у т.ч. представників студентського самоврядування).

#### **5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ**

5.1. Студентський омбудсмен зобов'язаний:

- запобігати порушенню прав і свобод здобувачів освіти Університету;
- забезпечити незалежний, неупереджений, конфіденційний розгляд звернень;
- протягом 5 робочих днів з дня надходження звернення приймати його до розгляду та вживати необхідних заходів щодо поновлення порушених прав здобувачів освіти;
- виконувати інші обов'язки, передбачені нормативно-правовими актами або ті, які впливають з повноважень.

5.2. Студентський омбудсмен має право:

- здійснювати заходи щодо узагальнення, узгодження, формування та безперешкодної реалізації прав і свобод здобувачів освіти Університету;
- представляти інтереси здобувачів освіти в органах управління Університету та у відносинах з іншими учасниками освітнього процесу;
- вносити пропозиції та рекомендації керівництву Університету, колегіальним, дорадчим та робочим органам управління, структурним підрозділам Університету, органам студентського самоврядування щодо вдосконалення університетської нормативної бази, затвердження локальних актів Університету, які сприятимуть захисту прав, свобод і законних інтересів здобувачів та/або вдосконалення роботи структурних підрозділів Університету;
- інші права, передбачені нормативно-правовими актами або ті, які впливають з повноважень діяльності.

## 6. ГАРАНТІЇ ДІЯЛЬНОСТІ

6.1. Будь-яке втручання або перешкоджання діяльності студентського омбудсмена з боку органів управління, структурних підрозділів, їх керівників, посадових осіб Університету, громадських організацій, інших фізичних та/або юридичних осіб забороняється.

6.2. Колегіальні, дорадчі та робочі органи управління Університету, структурні підрозділи, їх керівники та посадові особи Університету зобов'язані відповідати на запити студентського омбудсмена щодо справ, які перебувають в провадженні в омбудсмена.

6.3. Умисне приховування, надання завідомо неправдивих відомостей, ненадання відповіді на запити студентського омбудсмена вважаються перешкоджанням діяльності студентського омбудсмена.

6.4. Студентському омбудсмену заборонено розкривати конфіденційну інформацію та давати будь-які пояснення щодо справи, яка перебуває в його провадженні або розгляд якої завершено без дозволу заявника.

6.5. Рекомендації студентського омбудсмена підлягають обов'язковому розгляду керівництвом Університету та структурними підрозділами.

6.6. Відповідь на рекомендації омбудсмена надається не пізніше 5 робочих днів.

## 7. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ

7.1. Для забезпечення діяльності студентського омбудсмена за рішенням ректора може створюватися офіс студентського омбудсмена.

7.2. До роботи можуть залучатися представники студентського самоврядування та помічники з числа здобувачів або працівників.

7.3. Організаційне та технічне забезпечення діяльності здійснюється Університетом.

7.4. Студентський омбудсмен щорічно подає публічний звіт про свою діяльність Вченій раді Університету.

7.5. Узагальнена інформація про діяльність (без персональних даних) підлягає оприлюдненню.

7.6. Інформація про порядок подання звернень, графік прийому та контакти студентського омбудсмена оприлюднюється на офіційному вебсайті Університету.

## 8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Положення розглядає і затверджує Вчена рада Університету. Положення вводиться в дію наказом ректора Університету.

8.2. Зміни та доповнення до Положення розглядає і затверджує Вчена рада Університету. Зміни та доповнення до Положення вводяться в дію наказом ректора Університету.

Студентський омбудсмен

Олександра ПЛАКСІЄНКО

ПОГОДЖЕНО на засіданні науково-методичної ради 19.05.2026 р. (протокол №12)

Голова науково-методичної ради,  
директор навчально-наукового  
юридичного інституту

Руслан ДУТЧАК

Начальник юридичного відділу

Олена СЛІСАРЕНКО

Студентському омбудсмену

Олександрі ПЛАКСІЄНКО

здобувача освіти \_\_\_ курсу

групи \_\_\_\_\_

навчально-наукового інституту/факультету \_

ПІБ \_\_\_\_\_

Тел.. \_\_\_\_\_

Звернення

Повідомляю, що \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (обставини, дата і місце події та вимоги заявника)

(суть порушеного питання,

Дата

Підпис

### Історія документа

Дата події	Назва події
25.05.2026	Протокол ВР від 25.05.2026 р. №15, наказ від 25.05.2026 р. №84