

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вчена рада

Східноєвропейського університету

імені Рауфа Аблязова

від «28» жовтня 2025 р.

протокол № 07/25

Голова Вченої ради,

ректор Східноєвропейського університету

імені Рауфа Аблязова



ІЯ ЧУДАЄВА

Внутрішній стандарт забезпечення
якості освітньої діяльності та вищої освіти

СЯО СУРА 02.23

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ОСВІТНЬОГО ОМБУДСМЕНА
СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ РАУФА АБЛЯЗОВА**

СХВАЛЕНО

Навчально-методична рада

від «07» жовтня 2025 р.

протокол № 02/2025-2026

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ Університету

від «28» жовтня 2025 р. № 43

Розроблено	Погоджено
Проректор з якості освіти Михайло ГЕДЗ	Проректор з навчально-організаційної роботи Юлія СИВОЛАП
Підпис: 	Підпис: 
Редакція 1	Стор. 1 з 8

Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова	Внутрішній стандарт забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти	СЯО СУРА 02.23
Положення про освітнього омбудсмена Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова		
Редакція 1	Чинний з 28.10.2025	Стор. 2 з 8

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про освітнього омбудсмена Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова (далі – Положення) розроблено відповідно до Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 р. № 2145-VIII, Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання освітнього омбудсмена» від 06.06.2018 р. № 491, Статуту Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова (далі – Університету) та Положення про систему внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти Університету.

1.2. Положення визначає правовий статус освітнього омбудсмена Університету та процедуру подання і розгляду скарг про порушення прав у сфері освіти.

1.3. Освітнім омбудсменом Університету (далі – Омбудсмен) може бути особа, яка: є громадянином України, штатною посадовою особою Університету, має вищу освіту, вільно володіє державною мовою.

1.4. Омбудсмена затверджує на своєму засіданні Вчена рада за поданням ректорату Університету.

1.5. Діяльність Омбудсмена полягає у виконанні завдань із захисту прав у сфері освіти учасників освітнього процесу Фахового коледжу та Університету.

Омбудсмен здійснює свою діяльність на громадських засадах.

1.6. Омбудсмен здійснює свою діяльність у взаємодії з органами студентського самоврядування Університету на основі принципів гуманізму, законності, справедливості, неупередженості, об'єктивності, незалежності, доступності, конфіденційності.

1.7 Омбудсмен у своїй діяльності керується Конституцією і законами України, нормативними документами Кабінету Міністрів України, Міністерства освіти і науки України та інших державних регуляторних органів, Статутом та внутрішніми організаційними положеннями Університету.

1.8. Дія цього Положення не поширюється на порядок розгляду скарг громадян, установлений кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про запобігання корупції» та «Про виконавче провадження».

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ТА ПРАВА ОСВІТНЬОГО ОМБУДСМЕНА

2.1. Основними завданнями Омбудсмена є:

1) сприяння реалізації державної політики та політики Університету, спрямованої на забезпечення права здобувачів освіти на отримання якісної та доступної освіти;

Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова	Внутрішній стандарт забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти	СЯО СУРА 02.23
Положення про освітнього омбудсмена Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова		
Редакція 1	Чинний з 28.10.2025	Стор. 3 з 8

- 2) здійснення заходів щодо додержання Університетом законодавства про освіту;
- 3) вжиття заходів для забезпечення належних умов для рівного доступу до здобуття освіти;
- 4) сприяння впровадженню інклюзивної форми навчання;
- 5) сприяння виконанню Університетом міжнародних зобов'язань щодо додержання в Україні прав людини на освіту;
- 6) співпраця та взаємодія з регуляторними центральними органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, закладами освіти всіх рівнів незалежно від форми власності та підпорядкування, органами управління освітою, правоохоронними органами, міжнародними організаціями, неурядовими громадськими організаціями з питань, що належать до його компетенції.

2.2. Омбудсмен відповідно до покладених на нього завдань має право:

- 1) розглядати скарги та перевіряти факти, викладені у скаргах, поданих здобувачами освіти, їх батьками, законними представниками, а також педагогічними, науково-педагогічними і науковими працівниками;
- 2) отримувати від структурних підрозділів Фахового коледжу та Університету інформацію, необхідну для виконання своїх функцій;
- 3) за результатами проведених перевірок приймати рішення щодо обґрунтованості чи необґрунтованості скарги і на його основі надавати рекомендації керівництву Фахового коледжу та Університету;
- 4) брати участь з правом дорадчого голосу у засіданнях Педагогічної ради Фахового коледжу, Вченої ради Університету, ректорату, органів студентського самоврядування та громадських організацій Університету під час розгляду питань, що належать до його компетенції;
- 5) звертатися до органів державної влади, правоохоронних органів щодо виявлених фактів порушення права людини на освіту та законодавства у сфері освіти;
- 6) надавати консультації здобувачам освіти, їх батькам, законним представникам, а також педагогічним, науково-педагогічним і науковими працівникам;
- 7) представляти інтереси особи у суді.

3. ОBOB'ЯЗКИ ОСВІТНЬОГО ОМБУДСМЕНА УНІВЕРСИТЕТУ

Освітній омбудсмен відповідно до покладених на нього завдань зобов'язаний:

- 1) неухильно дотримуватися законодавства України;
- 2) забезпечувати конфіденційність отриманої інформації;
- 3) здійснювати неупереджений та всебічний розгляд звернень;

Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова	Внутрішній стандарт забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти	СЯО СУРА 02.23
Положення про освітнього омбудсмена Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова		
Редакція 1	Чинний з 28.10.2025	Стор. 4 з 8

- 4) дотримуватися принципів академічної доброчесності та етики взаємовідносин;
- 5) утримуватися від конфлікту інтересів;
- 6) інформувати адміністрацію Фахового коледжу та Університету про порушення прав учасників освітнього процесу.

4. ПОРЯДОК ТА УМОВИ ПОДАННЯ СКАРГИ ОСВІТНЬОМУ ОМБУДСМЕНУ

4.1. До Омбудсмена Університету із скаргами про порушення прав у сфері освіти мають право звернутися здобувачі освіти, їх батьки, законні представники, педагогічні, науково-педагогічні і наукові працівники (далі - Заявник).

4.2. Заявник може подати скаргу особисто, а також через уповноважену особу, якщо повноваження зазначеної особи оформлені відповідно до законодавства.

У разі коли скарга в інтересах Заявника подається уповноваженою особою, до скарги додається належним чином завірена копія документа, який засвідчує повноваження такої уповноваженої особи.

4.3. Скарга подається протягом року після виявлення порушення прав.

4.4. До скарги можуть додаватися копії документів, завірені в установленому порядку, які підтверджують інформацію, зазначену у скарзі.

4.5. Скаргу може бути подано окремою особою (індивідуальна скарга) або групою осіб (колективна скарга).

Скарга подається Заявником в письмовій (електронній) формі.

4.6. Реєстрація скарги покладається на Омбудсмена Університету, якщо вона надана безпосередньо йому.

4.7. В письмовій формі скарга може бути надана Заявником через загальний відділ Університету або поштою, а в електронній формі – на електронну адресу ombudsman@suem.edu.ua з використанням засобів електронного зв'язку.

4.8. У скарзі, крім вимог про поновлення порушених прав і захист законних інтересів, також зазначаються прізвище, ім'я та по батькові Заявника, місце його проживання. Скарга повинна бути підписана Заявником із зазначенням дати.

У скарзі, надісланій в електронній формі, також повинні бути зазначені електронна адреса, на яку Заявникові може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання скарги в електронній формі не вимагається.

4.9. У разі коли Заявник не зазначає у скарзі свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання або не надає інших відомостей, необхідних для

Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова	Внутрішній стандарт забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти	СЯО СУРА 02.23
Положення про освітнього омбудсмена Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова		
Редакція 1	Чинний з 28.10.2025	Стор. 5 з 8

прийняття обґрунтованого рішення, скарга реєструється як анонімна та залишається без розгляду.

Скарга, оформлена без дотримання вимог, зазначених у пункті 4.9 цього Положення, повертається Заявнику з відповідним обґрунтуванням протягом десяти робочих днів з дня її надходження (при наявності адреси Заявника).

4.10. Повторні скарги до Омбудсмена від одного і того самого Заявника, з одного і того самого питання не розглядаються.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГИ ОСВІТНІМ ОМБУДСМЕНОМ

5.1. Скарги розглядаються не довше одного календарного місяця з дня їх надходження. Якщо у місячний строк вирішити порушені у скарзі питання неможливо, встановлюється необхідний для розгляду скарги строк, про що повідомляється Заявнику. При цьому загальний строк розгляду скарги становить не більш як 45 календарних днів.

5.2. Під час розгляду скарги Омбудсмен Університету:

- 1) попередньо розглядає скарги, оформлені належним чином і подані в установленому порядку;
- 2) одержує в разі потреби від Заявника матеріали, необхідні для перевірки фактів, викладених у скарзі;
- 3) спілкується із Заявником, з'ясовує всі порушені питання;
- 4) спілкується з представниками адміністрації та керівниками структурних підрозділів, працівниками Фахового коледжу та Університету, здобувачами освіти для перевірки фактів, викладених у скарзі;
- 5) вживає інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених Заявником питань, з'ясовує причини та умови, що призводять до порушення прав та законних інтересів Заявників.

5.3. До розгляду скарг можуть залучатися за згодою представники громадськості у порядку, встановленому Омбудсменом. Під час залучення до перевірки скарг представників громадськості їм надаються матеріали, в яких знеособлюються персональні дані Заявників.

5.4. Омбудсмен за результатами розгляду скарги приймає рішення про обґрунтованість чи необґрунтованість скарги та надає письмову відповідь щодо результатів її розгляду.

5.5. Рішення про необґрунтованість скарги доводиться до відома Заявника в письмовій формі з посиланням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5.6. Омбудсмен протягом п'яти робочих днів після прийняття рішення про обґрунтованість скарги вживає таких заходів до поновлення та захисту порушених прав Заявників:

Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова	Внутрішній стандарт забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти	СЯО СУРА 02.23
Положення про освітнього омбудсмена Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова		
Редакція 1	Чинний з 28.10.2025	Стор. 6 з 8

- звертається до адміністрації Фахового коледжу та/або Університету щодо виявлених фактів порушення права Заявника на освіту та законодавства у сфері освіти;

- надає консультації Заявнику щодо поновлення та захисту порушених прав;

- представляє інтереси Заявника перед адміністрацією Фахового коледжу та/або Університету.

5.7. Відповідь за результатами розгляду скарги надсилається Заявнику за підписом Омбудсмена.

5.8. Відповідь за результатами розгляду колективної скарги (якщо скаргу підписали двоє та більше Заявників) надсилається Заявнику, який у скарзі підписався першим, або адреса якого зазначена.

5.9. Скарга Заявника, надіслана на адресу Омбудсмена Університету, копії відповідей на неї та інші супровідні документи щодо її розгляду зберігаються в Омбудсмена протягом п'яти років, після чого передаються до архіву Університету в установленому порядку.

5.10. Розголошення відомостей стосовно Заявника та його скарги не дозволяється.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення розглядається та затверджується Вченою радою Університету та вводиться в дію наказом ректора Університету.

6.2. Зміни та доповнення до цього Положення розглядаються і затверджуються Вченою радою Університету та вводяться в дію наказом ректора Університету.

