



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



## **Стратегія Офісу омбудсмена (уповноваженого) у правах студентів (The Office of Student Ombudsman) Факультету програмування та комп'ютерних і телекомунікаційних систем (ФПКТС) Хмельницького національного університету (ХНУ)**

### **Місія:**

Місією Офісу омбудсмена (уповноваженого) у правах студентів ФПКТС ХНУ є забезпечення неупередженого, нейтрального та конфіденційного процесу, який полегшить справедливе та рівноправне вирішення питань, що виникають у межах університету. Основна мета офісу – захистити інтереси, права та привілеї студентів, співробітників та викладачів на всіх рівнях університетських операцій та програм; підтримувати студентів, виступати за академічний та особистий успіх студентів під час навчання. Офіс омбудсмена має повноваження та відповідальність за неформальне розслідування проблем, пов'язаних з академічною та неакадемічною проблемами. Омбудсмен служить джерелом інформації про політику та процедури Університету та полегшує вирішення проблем та скарг через неформальне розслідування та посередництво. Омбудсмен робить рекомендації та ініціює процеси реалізації змін у політиці, які можуть служити для запобігання майбутніх скарг. Оскільки офіс омбудсмена є відокремленим від адміністративної структури університету, в офісі немає ні законних повноважень щодо прийняття рішень, ні повноважень судити чи забезпечити його виконання. Сила омбудсмена впливає з ратування офісу за справедливість, об'єктивність, такт і турботу про добробут всіх членів університету. Цей офіс залишається стратегічною частиною прагнення дотримуватися високоякісної освіти. Офіс омбудсмена у правах студентів надає індивідуальну та об'єктивну допомогу студентам та викладачам, які підтримують студентів у їхніх зусиллях щодо академічної прогресії.

Омбудсмен – це особа, з якою можуть поспілкуватись члени університетської спільноти, які хочуть отримувати інформацію про політику Університету, що стосується їх діяльності, або які стикаються з проблемами, які вони не можуть вирішити за допомогою звичайних каналів. Омбудсмен слухає скарги та допомагає, якщо це можливо, вирішувати їх. Іноді омбудсмен просто надає інформацію та консультації або допомагає скаржникам самостійно розробляти стратегії вирішення своїх проблем. В інших випадках, коли його уповноважує скаржник, омбудсмен підтримує контакти з іншими зацікавленими сторонами та намагається розробити взаємоприйнятні рішення.

Омбудсмен є:

- конфіденційним (зв'язки з омбудсменом є конфіденційними, а інформація чи думка, представлена омбудсмену, не передається іншим сторонам без чіткого дозволу скаржника; навіть факт звертання до омбудсмена не буде розкрито без дозволу);

- незалежним (позиція омбудсмена знаходиться за межами всіх регулярних ланцюжків повноважень та відповідальності; омбудсмен підкреслює справедливість у вирішенні проблем);
- неупередженим (омбудсмен не приймає сторони та не виступає за будь-яку особливу позицію; замість цього, омбудсмен намагається допомогти всім зацікавленим сторонам зрозуміти точки зору інших людей та розвивати взаємовигідні шляхи вирішення конфліктів).

#### **Послуги, які надає Офіс омбудсмена у правах студентів ФПКТС ХНУ:**

- інформує студентів про їх права, обов'язки та процедури оскарження;
- ознайомлює студентів з найкращими практиками спілкування з викладачами та різними структурними підрозділами університету;
- надає підтримку студентам щодо процедур вирішення питань, які впливають на академічний прогрес;
- надає інформацію, яка може бути корисною для вирішення проблем, включаючи пояснення політики та процедур університету та наявність інших ресурсів університету та персоналу, які можуть бути корисними для вирішення цього питання;
- надає доступ студентам до всіх ресурсів студмістечка, що підходять для вирішення проблем студента та сприяння успіху студентів;
- вислуховує побоювання студентів та допомагає виявити можливі рішення;
- звертається до будь-якої відповідної групи, яка запитує інформацію про університетські політики та послуги з вирішення конфліктів;
- визначає тенденції в галузях, що викликають занепокоєння в університетському містечку, і, як правило, у співпраці з іншими повертає до себе увагу адміністративних та політичних питань;
- слухає неупереджено і надає об'єктивний відгук;
- надає конфіденційне місце для обговорення скарг/розгляду варіантів;
- допомагає при вирішенні проблем, щоб мінімізувати ескалацію конфлікту;
- допомагає студентам у конфлікті розвивати взаємно прийнятні результати;
- заохочує і підказує студентам можливості знаходити власні рішення проблем;
- вивчає всі тенденції та обмінюється ними з університетською адміністрацією;
- надає рекомендації щодо змін політики та процедур на основі тенденцій.

#### **Послуги, яких не надає Офіс омбудсмена у правах студентів ФПКТС ХНУ:**

- омбудсмен не виправдовує відсутності на заняттях (студенти повинні відвідувати всі заняття згідно навчального плану; студенти повинні надавати пояснення викладачу щодо своєї відсутності на заняттях);
- омбудсмен не приймає рішень про виправдання відсутності, дозвіл на макіяж, зміну занять та аудиторій або повторне складання іспиту; такі рішення приймаються повністю на розсуд викладача, завідувача кафедри або декана факультету;
- не є адвокатом для приватних осіб / учасників;
- не надає психологічного консультування;
- не зберігає записи, що ідентифікують осіб, які зустрічаються з омбудсменом;

- не надає юридичної консультації;
- не ділиться особистою інформацією без дозволу;
- не приймає рішення (не змінює будь-які рішення, прийняті іншими);
- не зберігає конфіденційність будь-якого неминучого ризику серйозної шкоди або небезпеки, як це передбачено законом;
- не проводить офіційні розслідування та не пише офіційні слідчі доповіді
- не змінює політику чи академічні та адміністративні рішення.

## **Положення, що регулюють діяльність Омбудсмена у правах студентів ФПКТС ХНУ.**

### 1. Принципи роботи студентського омбудсмена:

- 1.1. Студентський омбудсмен є членом академічної спільноти Університету (викладач з досвідом роботи).
- 1.2. Студентський омбудсмен не підпорядковується жодному співробітнику університету, його робота не підлягає оцінюванню з боку співробітників університету.
- 1.3. Студентський омбудсмен не розглядає будь-яку скаргу, стосовно якої у студентського омбудсмена є конфлікт інтересів.
- 1.4. Студентський омбудсмен повинен поважати конфіденційність інформації, наданої йому при виконанні цієї ролі.
- 1.5. Студентський омбудсмен повинен прагнути максимально неофіційно виконувати роль.

### 2. Повноваження та права

- 2.1. Студентський омбудсмен має наступні повноваження:
  - а. Проводити запити інформації, яка є актуальною для скарг будь-якого співробітника університету;
  - б. Опрацьовувати скарги у відповідності до документів університетської політики.
  - в. Діяти в межах повноважень університету, а не за межами цих кордонів.
  - г. Інтерпретувати та застосовувати політику Університету, але не створювати та не змінювати політику Університету.
- 2.2. Співробітники та студенти Університету завжди будуть співпрацювати з Омбудсменом у правах студентів, щоб Омбудсмен міг ефективно виконувати свої функції.
- 2.3. Студентський омбудсмен повинен забезпечити, щоб персоналу, поведінка якого є предметом скарги, надавалась розумна можливість відповісти на будь-який потенційно несприятливий результат до завершення цього питання.
- 2.4. Студентський омбудсмен повинен вказати причини для будь-якого результату, досягнутого за скаргою.
- 2.5. Студенти та співробітники не повинні зазнавати жодної шкоди в результаті подання скарги до Омбудсмена або в результаті співпраці чи участі у розслідуванні скарги.