



ЄВРОПЕЙСЬКА МЕДИЧНА ШКОЛА

ПОЛОЖЕННЯ про освітнього омбудсмена Європейської медичної школи

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою Європейської медичної
школи
від «02» квітня 2026 року
(протокол № 1)

Голова Вченої ради Європейської
медичної школи **Олена ВОВК**

Набуває чинності
за наказом від 02.04.2026 р. № 14/26-ОД



Київ 2026

I. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає статус, мету діяльності, основні завдання, повноваження, порядок звернення та розгляду звернень освітнім омбудсменом Європейської медичної школи.

1.2. Освітній омбудсмен Європейської медичної школи є уповноваженою закладом особою, яка сприяє захисту прав, свобод та законних інтересів здобувачів освіти, вступників, працівників та інших осіб у сфері освітньої діяльності закладу.

1.3. Освітній омбудсмен у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, зокрема Законом України «Про освіту», Законом України «Про вищу освіту», іншими нормативно-правовими актами, внутрішніми актами Європейської медичної школи та цим Положенням.

1.4. Освітній омбудсмен у межах цього Положення не підміняє ректора, керівників структурних підрозділів, органи управління закладу, комісії чи інші уповноважені органи, а здійснює консультативну, посередницьку, правозахисну та рекомендаційну функцію.

1.5. Діяльність освітнього омбудсмена ґрунтується на принципах:

- законності;
- незалежності у межах наданих повноважень;
- доступності;
- неупередженості;
- конфіденційності;
- поваги до честі, гідності та прав людини;
- недопущення дискримінації;
- орієнтації на справедливе і своєчасне вирішення питання.

1.6. Освітній омбудсмен сприяє формуванню в закладі безпечного, справедливого, інклюзивного та недискримінаційного освітнього середовища.

II. Мета, завдання та функції освітнього омбудсмена

2.1. Метою діяльності освітнього омбудсмена є сприяння забезпеченню належних умов для реалізації права на освіту, захисту прав у сфері освітньої діяльності та попередження порушень таких прав у Європейській медичній школі.

2.2. Основними завданнями освітнього омбудсмена є:

- сприяння захисту прав і законних інтересів здобувачів освіти, вступників, працівників та інших осіб у сфері освітньої діяльності;
- розгляд звернень, скарг і повідомлень щодо можливих порушень прав у сфері освіти;
- сприяння врегулюванню конфліктних ситуацій, пов'язаних з освітнім процесом;
- надання роз'яснень щодо механізмів захисту прав у закладі;

- сприяння дотриманню принципів рівності, поваги, недискримінації та добросовісності;
- виявлення системних проблем у сфері дотримання прав учасників освітнього процесу та підготовка пропозицій щодо їх усунення.

2.3. Освітній омбудсмен відповідно до покладених на нього завдань:

- приймає та попередньо аналізує звернення;
- запитує у межах компетенції пояснення, інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення;
- проводить зустрічі із заявниками, працівниками, здобувачами освіти та представниками структурних підрозділів;
- надає рекомендації щодо поновлення порушених прав;
- звертається до ректора, керівників структурних підрозділів, комісій та інших уповноважених осіб із пропозиціями щодо усунення порушень;
- інформує заявника про результати розгляду його звернення;
- готує узагальнені пропозиції щодо вдосконалення внутрішніх процедур захисту прав.

2.4. Освітній омбудсмен не розглядає питання, що:

- належать виключно до компетенції суду, правоохоронних органів чи інших державних органів;
- стосуються перевірки фактів, для яких необхідне проведення процесуальних дій, не передбачених внутрішніми актами закладу;
- вже остаточно вирішені судом або іншим уповноваженим органом, якщо звернення не стосується внутрішніх заходів реагування закладу.

III. Призначення освітнього омбудсмена та організація його діяльності

3.1. Освітній омбудсмен призначається наказом ректора Європейської медичної школи.

3.2. Освітнім омбудсменом може бути особа, яка:

- має бездоганну ділову репутацію;
- користується довірою академічної спільноти;
- володіє знаннями у сфері освітнього законодавства, прав людини, етики та внутрішніх процедур закладу;
- здатна забезпечувати неупереджений і конфіденційний розгляд звернень.

3.3. Освітній омбудсмен здійснює свою діяльність на підставі цього Положення та в межах повноважень, визначених внутрішніми актами закладу.

3.4. У своїй діяльності освітній омбудсмен є функціонально незалежним у межах розгляду звернень та підготовки рекомендацій.

3.5. Організаційне забезпечення діяльності освітнього омбудсмена здійснюється в порядку, визначеному закладом.

IV. Право на звернення до освітнього омбудсмена

4.1. До освітнього омбудсмена мають право звертатися:

- здобувачі освіти;
- вступники;
- батьки або інші законні представники здобувачів освіти;
- науково-педагогічні, педагогічні та інші працівники закладу;
- інші особи, якщо порушене у зверненні питання пов'язане з діяльністю Європейської медичної школи у сфері освіти.

4.2. Звернення до освітнього омбудсмена може бути індивідуальним або колективним.

4.3. Звернення може бути подане особисто заявником або його представником. У разі подання звернення представником до нього додаються документи, що підтверджують повноваження такого представника.

4.4. Подання звернення до освітнього омбудсмена не позбавляє особу права звернутися до ректора, інших органів закладу, суду, правоохоронних органів, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, державного освітнього омбудсмена чи інших компетентних органів.

V. Порядок та умови подання звернення

5.1. Звернення до освітнього омбудсмена подається у письмовій або електронній формі.

5.2. У зверненні зазначаються, за можливості:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- контактні дані для зворотного зв'язку;
- суть питання, скарги чи повідомлення;
- обставини, якими заявник обґрунтовує своє звернення;
- дані про осіб або підрозділи, дії чи бездіяльність яких оскаржуються, якщо вони відомі;
- наявні докази або відомості про них;
- дата та підпис заявника, якщо звернення подається письмово.

5.3. Електронне звернення може бути подане на офіційну електронну адресу, визначену для комунікації з освітнім омбудсменом, або через електронну форму, якщо її запроваджено закладом.

5.4. Анонімні звернення можуть бути залишені без розгляду, якщо вони не містять достатньо конкретної інформації для перевірки викладених фактів.

5.5. Якщо звернення оформлене без дотримання вимог цього Положення і це перешкоджає його розгляду, воно може бути повернуте заявнику з відповідним роз'ясненням.

5.6. Звернення подається у розумний строк після виявлення порушення. Як орієнтир може застосовуватися строк до одного року з моменту, коли особа дізналася або повинна була дізнатися про порушення, якщо характер ситуації не обґрунтовує прийняття звернення пізніше. У наданому тобою зразку також використано підхід зі строком в один рік та можливістю його поновлення у виняткових випадках.

VI. Попередній розгляд звернення

6.1. Після надходження звернення освітній омбудсмен здійснює його попередній розгляд.

6.2. Під час попереднього розгляду освітній омбудсмен визначає:

- чи належить питання до його компетенції;
- чи достатньо інформації для розгляду;
- чи потребує ситуація невідкладного реагування;
- чи підлягає звернення подальшому розгляду по суті;
- чи доцільно рекомендувати заявнику звернутися також до іншого компетентного органу.

6.3. Якщо звернення не належить до компетенції освітнього омбудсмена, заявнику надається відповідне роз'яснення.

VII. Порядок розгляду звернень та скарг

7.1. Освітній омбудсмен розглядає звернення у строк не більше одного календарного місяця з дня його надходження.

7.2. Якщо у місячний строк вирішити питання неможливо, строк розгляду може бути продовжено, але загальний строк не повинен перевищувати сорока п'яти календарних днів.

7.3. Під час розгляду звернення освітній омбудсмен має право:

- витребувати від заявника додаткові матеріали;
- звертатися за поясненнями до працівників, керівників структурних підрозділів, інших осіб, причетних до предмета звернення;
- проводити співбесіди та консультації;
- аналізувати внутрішні акти, документи та обставини справи;
- залучати, за потреби і за згодою, інших працівників або фахівців для фахового опрацювання питання;
- готувати рекомендації щодо вирішення порушеного питання.

7.4. Під час розгляду звернення освітній омбудсмен повинен дотримуватися принципів конфіденційності, неупередженості та поваги до прав усіх сторін.

7.5. Освітній омбудсмен не має права розголошувати відомості про заявника, зміст звернення чи інші конфіденційні дані без згоди заявника, крім випадків, прямо передбачених законом або необхідних для належного розгляду звернення.

7.6. За результатами розгляду звернення освітній омбудсмен може:

- визнати звернення обґрунтованим повністю або частково;
- дійти висновку про необґрунтованість звернення;
- надати заявнику роз'яснення щодо способів захисту прав;
- направити рекомендації керівництву закладу або відповідному структурному підрозділу;
- ініціювати розгляд питання на рівні компетентного органу закладу;
- рекомендувати звернення до зовнішнього компетентного органу.

7.7. За результатами розгляду заявника надається письмова або електронна відповідь із викладенням результатів розгляду та, за потреби, порядку подальшого захисту його прав.

VIII. Заходи реагування освітнього омбудсмена

8.1. У разі встановлення ознак порушення прав заявника освітній омбудсмен може:

- звернутися до ректора або керівника відповідного структурного підрозділу з рекомендацією вжити заходів реагування;
- рекомендувати поновлення порушених прав заявника;
- ініціювати усунення причин та умов, що сприяли виникненню порушення;
- надати заявнику консультацію щодо подальших дій;
- підготувати пропозиції щодо внесення змін до внутрішніх актів закладу.

8.2. Рекомендації освітнього омбудсмена підлягають розгляду уповноваженими посадовими особами або органами закладу у розумний строк.

8.3. Освітній омбудсмен може узагальнювати типові проблеми, виявлені під час розгляду звернень, та подавати керівництву закладу пропозиції щодо вдосконалення внутрішніх процедур і практик.

IX. Гарантії діяльності освітнього омбудсмена

9.1. Освітньому омбудсмену мають бути забезпечені належні умови для виконання його функцій.

9.2. Втручання у діяльність освітнього омбудсмена під час розгляду конкретного звернення не допускається.

9.3. Освітній омбудсмен не може бути зобов'язаний підтримувати позицію будь-якої сторони спору чи конфлікту всупереч результатам об'єктивного аналізу звернення.

X. Припинення діяльності освітнього омбудсмена

10.1. Повноваження освітнього омбудсмена припиняються:

- за власною заявою;
- у разі неможливості виконання обов'язків;
- у разі припинення трудових або інших відносин із закладом, якщо інше не визначено рішенням закладу;
- у разі прийняття відповідного рішення ректором;
- з інших підстав, визначених законодавством або внутрішніми актами закладу.

10.2. Припинення повноважень освітнього омбудсмена оформлюється наказом ректора.

XI. Прикінцеві положення

11.1. Це Положення затверджується рішенням Вченої ради та вводиться в дію наказом ректора.

11.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в тому самому порядку, в якому його було затверджено.

11.3. Якщо окремі питання діяльності освітнього омбудсмена не врегульовані цим Положенням, вони вирішуються відповідно до законодавства України та внутрішніх актів закладу.