



# TRAINING MATERIALS

## Students/Staff

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



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



The purpose of a training is to provide a meeting in order to raise awareness among students in regional partner universities about ombuds offices

It will be setting where the participants have an opportunity to share their experience and analyze it in a comfortable atmosphere, without anyone forcing or constraining their responses;

Participation in the training session is voluntarily and participants take responsibility for the skills and knowledge they acquire (i.e. there are no grades, exams and other 'punitive' methods of evaluating old / new knowledge).





## ***Ombudsman of the Nakhchivan State University***

*Framework and functioning*



## *Professional subordination*

Ombudsman is appointed by the Rector for four year cadency

Ombudsman reports to the Rector for administrative purposes (annual report).

## *Main idea of ombudsman's work*

- Independence
- Flexibility & Informality
- Effective help in resolving problems & conflicts emerging in academic society
- Neutrality & Impartiality
- Confidentiality



## ***Responsibilities and essential duties***

- The ombudsman is neither an advocate for any individual nor the organization, but rather is an advocate for fairness, who acts as a source of information and referral and aids in answering individual/s questions and assists in the resolution of concerns and critical situations.

## ***Description of Ombudsman Duties:***

- Acts as liaison between individuals or groups and the campus administration by serving as a consultant, facilitator, and informal mediator. Recommends steps toward problem resolution and appropriate action.
- Consults with campus departments and academic units to understand and resolve complex problems through informal discussion; develops cooperative strategies to prevent future problems.
- Advises senior administrators responsible for policies and procedures that affect the welfare of the campus community. Makes appropriate recommendations to modify practices in order to reduce or eliminate recurring problems. Works collaboratively with other offices and personnel whose responsibilities include policy analysis.

## ***Description of Ombudsman Duties:***

- Develops and maintains ongoing relationships with all campus constituencies to promote the value and process of conflict resolution. Develops and conducts training and information sessions for the campus community about the Ombudsman Office's role in university conflict resolution. Works collaboratively with other campus personnel with conflict resolution interests and responsibilities
- Encourages ethical behavior and practical solutions in resolving disputes and formulating recommendations.





## ***Ombudsman collaborate with:***

- Authorities of the University and Faculties (Rectors and Deans)
- Vice-rector for Academic Affairs
- Vice –rector for International Affairs
- Vice-rector for Scientific Affairs
- Vice-rector for Educational Affairs
- Student Unions
- Trade Unions



## ***WHAT DOES AN OMBUDSMAN DO?***

- The Ombudsman responds to the individual's situation and informed consent. Therefore, s/he:
- Listens to your concern, which may be the only reason you came in
- Discusses your concerns and helps clarify the most important issues to you
- Helps identify and evaluate and brainstorm options with respect to academic and non academic issues you may be subject to
- Explains university regulations and policies in easy to understand terms, and offers referrals to other on campus resources if needed
- Serves as a neutral party to help solve problems and resolve conflicts and works to achieve fair outcomes by using mediation and other conflict resolution strategies if needed
- Offers coaching to help you prepare for a difficult conversations with supervisors, administration or instructors or to prepare for upcoming appeals
- Facilitates conversations among parties
- Operates under the code of ethics and standards of practice of the International Ombudsman Association



## *WHAT AN OMBUDSMAN DOESN'T DO:*

- Make decisions for you or for anyone else
- Offer any legal advice or comment on any legal questions
- Offer counseling for you. We can refer you to a counselor.
- Testify in any judicial or administrative proceeding, unless required to by law.
- Serve as a place to put the University on notice regarding the filing of a claim
- Serve as an advocate for any individual or entity
- Entertain non-university related issues
- Assist non-students with issues unrelated to the university

*You may contact the Ombudsman in the following situations:*

- If you need an opinion from an outsider or someone who will hear your problems in strict confidence and advise on the further course of action;
- If you need assistance in resolving a complicated matter, which you cannot handle on your own;
- If you think you have been treated unfairly
- If you are in conflict that affects your functioning at the university
- If you need a mediator or a facilitator;
- If you do not know who to address with your problem



Do you have problems which you cannot solve?



Then, you can apply to the student ombudsman.



Student ombudsman gives you questions.



The ombudsman gathers information about your complaints and your demands.



The ombudsman creates connections and gets information.

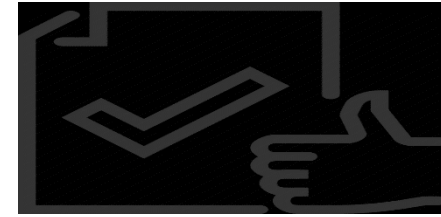


Student ombudsman cooperates with you to get approval and not to face potential problems.

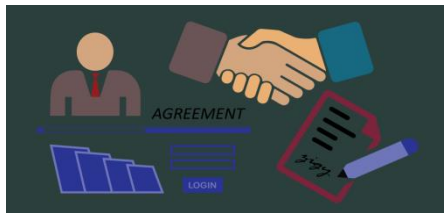
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



# Process for applying to the Student Ombudsman



The ombudsman confirms the accuracy of the given information.



The ombudsman gets in touch with you to inform you about solutions.



Looks for the resolutions to reconcile both sides and analyzes.



The ombudsman looks for the solutions of the problem.



The ombudsman searches the information and documents the facts.



**Thanks for your attention and  
any question?**



Erasmus+



# **Tələbələrin ombudsman vəzifəsi ilə hüquqi bazasının yaradılması**

**Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Position  
(561640-EEP-1-2015-1-AZ-EPPKA2-CBHE-JP)**

**Iyul, 2018**

**Bakı, Azərbaycan**



# Suallar

Yaranmış problemin həll olunması ilə bağlı kimə müraciət edəcəyinizi bilmədikdə nə etməli?



# Suallar

Yaranmış problem departament və fakültə daxilində həll olmadıqda hara müraciət etməlisiniz?

# Xəzər Universitetinin Ombudsman Ofisi

<b>Ofisin adı</b>	Ombudsman Mərkəzi
<b>Xidmət göstərdiyi şəxslər</b>	Tələbələr
<b>Qanunvericilik</b>	Universitet Nizamnaməsi
<b>Tabe olduğu və təyin edildiyi qurum</b>	1. Rektor 2. Seçki Komissiyası tərəfindən seçilərək rektor tərəfindən təyin olunur
<b>Ombudsman vəzifəsi</b>	1. Tam ştat 2. 4 il müd.
<b>Hesabatlılıq</b>	İllik hesabat
<b>Ombudsman Ofisinin əməkdaşlığı</b>	Tələbələr və əməkdaşlarla sıx əlaqədə olan ofislər

# Mərkəzin missiyası

- ▶ İnsanların öz problemlərini bildirməsi, çıxış yollarının tapılması və problemlərin həll edilməsi üçün məxfi məkan təmin etməkdir.
- ▶ Mərkəz hesabatlılığı və ədalətli yanaşmanı təşviq etmək məqsədilə məxfi, qeyri-rəsmi və qərəzsiz forum yaradır.

# Ombudsmanın öhdəliklər

- ▶ Problemləri müzakirə edə bilmək üçün Universitet daxilində müraciət edənləri hörmətlə yanaşılan,, “təhlükəsiz” və “mədəni” məkanla təmin etmək;
- ▶ Müraciət edənlərə öz problemlərini aydın izah etməkdə kömək etmək və həll yolları tapmaq;
- ▶ Universitetin siyasətini və prosedurlarını izah etmək;
- ▶ Müraciət edənləri aidiyyatı mərkəzlərə yönəltmək;
- ▶ Özlərinə yardımçı ola bilmələri üçün müraciət edənlərə məsləhət vermək;
- ▶ Problemi daha yaxşı anlaya bilmək üçün məlumat toplamaq və problemə başqalarının perspektivindən baxmaq;
- ▶ Vasitəçilik funksiyasını icra etmək;
- ▶ Mərkəzin missiyasına uyğun olan digər tədbirlər görmək.



# Standart və etika qaydaları

- ▶ Müstəqillik
- ▶ Bitərəfli və Qərəzsizlik
- ▶ Məxfilik
- ▶ Qeri-rəsmilik

# **Mərkəzlə Əlaqə**

**Rima Məmmədova**  
**Ombudsman**  
**301N (a)**

**Tel.: (+99412) 421 79 16 (ext 234)**

**Fax: (+99412) 498 93 79**

**Email: [rmammadova@khazar.org](mailto:rmammadova@khazar.org)**

**Website**

**<http://aesop.khazar.org/>**



Diqqətinizə görə təşəkkürlər



# Gəncə Dövlət Universiteti Tələbə Ombudsman Mərkəzi

Layihə: “Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Position (AESOP)”

11 Aprel 2019, Gəncə ş.

Gəncə Dövlət Universitetində Ombudsman siyasətinin təbliğ olunması





☒ Gəncə Dövlət Universiteti rektorunun 5/27 sayılı 12 fevral 2018-ci il tarixli əmrinə əsasən Tələbə Ombudsman Mərkəzi yaradılır. Eyni əmrə əsasən Tələbə Ombudsman Mərkəzinin əsasnaməsi və nizamnaməsi təsdiq edilib.

*in. def.*

**Gəncə Dövlət Universitetinin 12.02.2018-ci il  
tarixli 5/27 sayılı əmrindən çıxarış.**

2. Universitet Elmi Şurasının 07 fevral 2018-ci il tarixli (pr. № 01) qərarının icrası ilə əlaqədar:
1. Gəncə Dövlət Universiteti “**Tələbə Ombudsman Mərkəzi**” yaradılsın.
  2. Gəncə Dövlət Universiteti “**Tələbə Ombudsman Mərkəzi**” haqqında **Əsasnamə** və **Nizamnamə** təsdiq edilsin.

**ƏSAS:** Universitet Elmi Şurasının 07.02.2018-ci il tarixli 01 sayılı protokolundan çıxarış və Elmi katib dos.T.İsmayılovun təqdimatı.



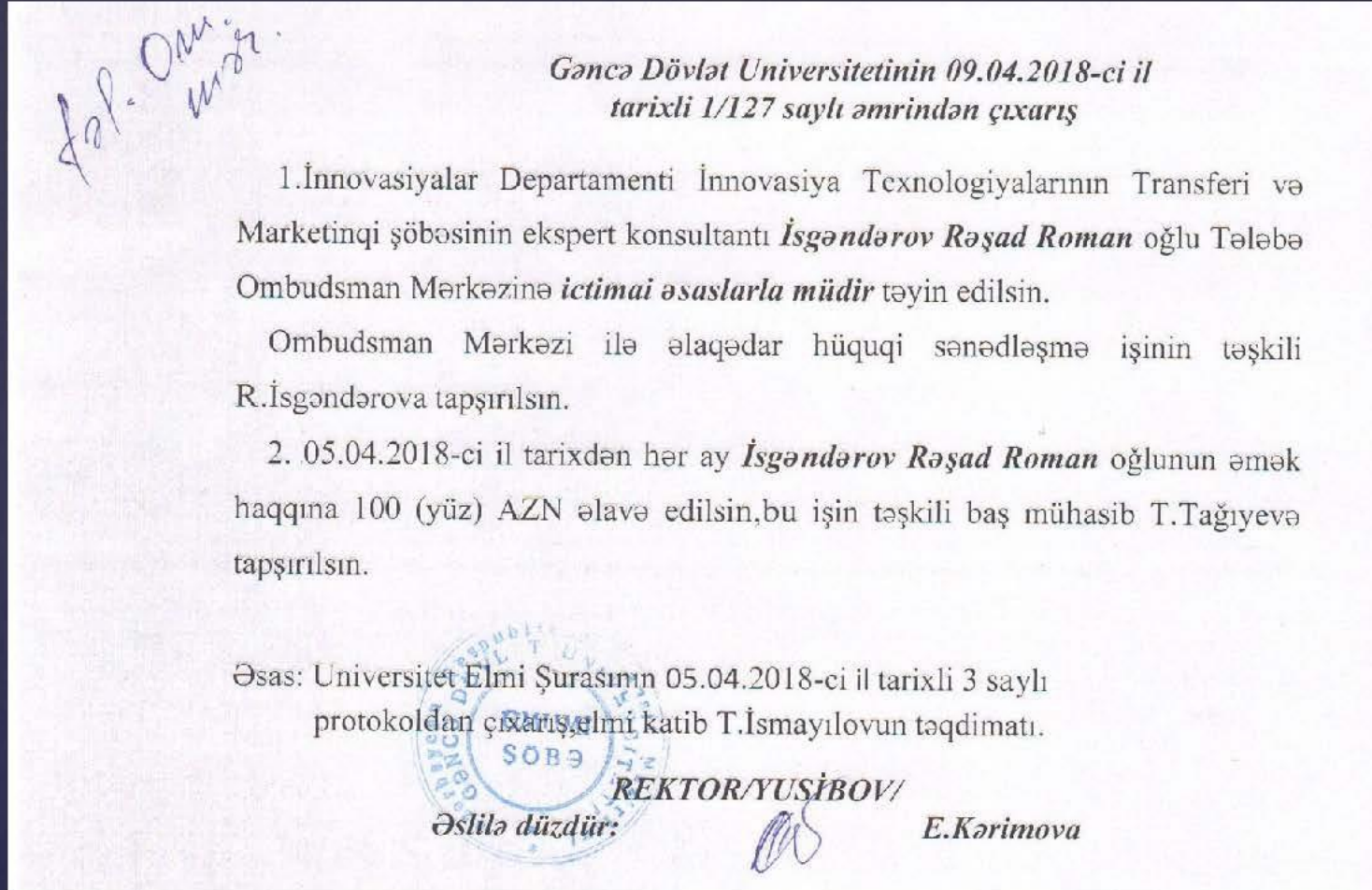
**REKTOR/ YUSİBOV /**

*əslilə düzdür:*

**E.Kərimova**

**Tələbə Ombudsman Mərkəzinin rəsmi sənədləşməsi**

- ⌘ Gəncə dövlət Universiteti Elmi Şurasının 05.04.2018-ci il tarixli 3 sayılı protokoldan çıxarısa əsasən



Tələbə Ombudsman Mərkəzinin rəsmi sənədləşməsi

## Rəşad İsgəndərov

### Təhsili:

- *Bakı Dövlət Universiteti*  
*Bakalavr – Beynəlxalq hüquq,*  
*2001-2005*
- *Ege Universiteti, Türkiyə*  
*Beynəlxalq əlaqələr*  
*2006-2009*
- **Celal Bayar Universiteti**  
*Menecment üzrə doktorantura proqramı*  
*2015-2018*

### Təcrübə:

- *Hüquq sahəsi üzrə: Gəncə Telekommunikasiya Şəbəkəsində hüquqşünas.*

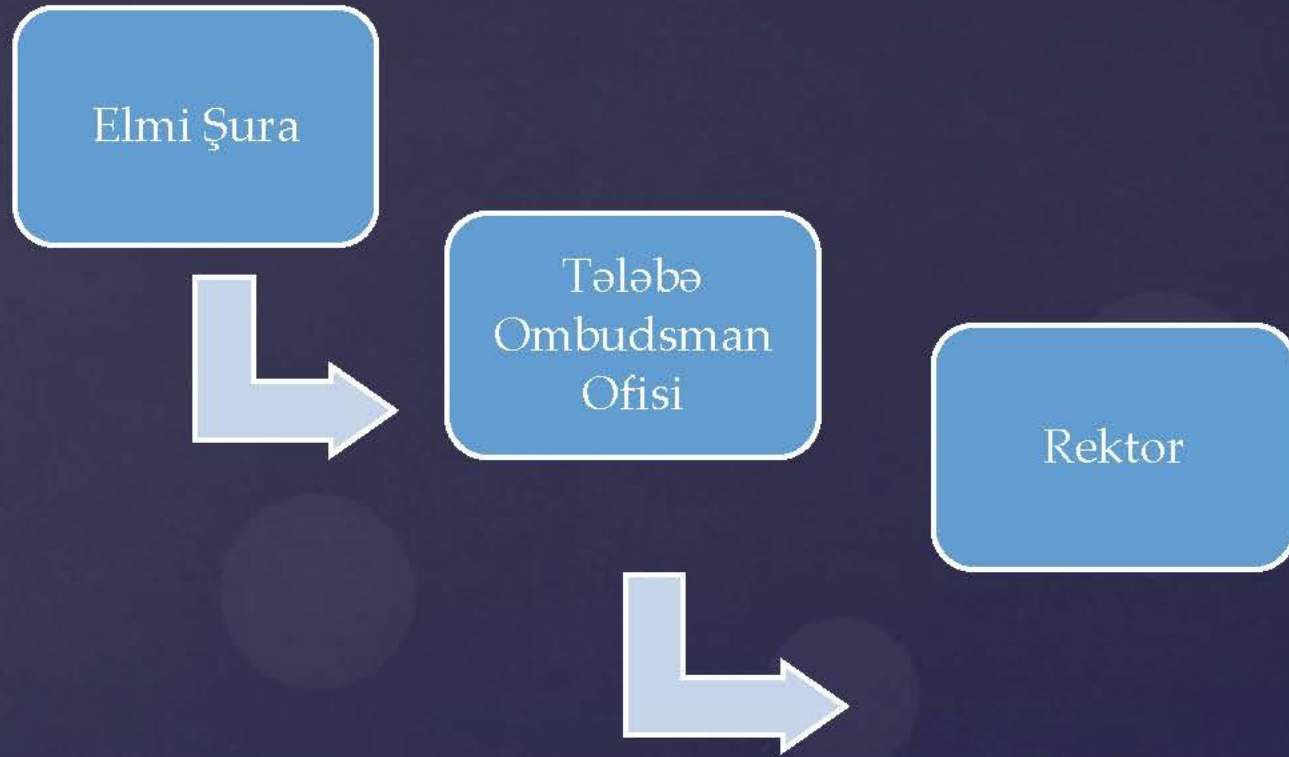


# Ombudsmanımızı tanıyaq

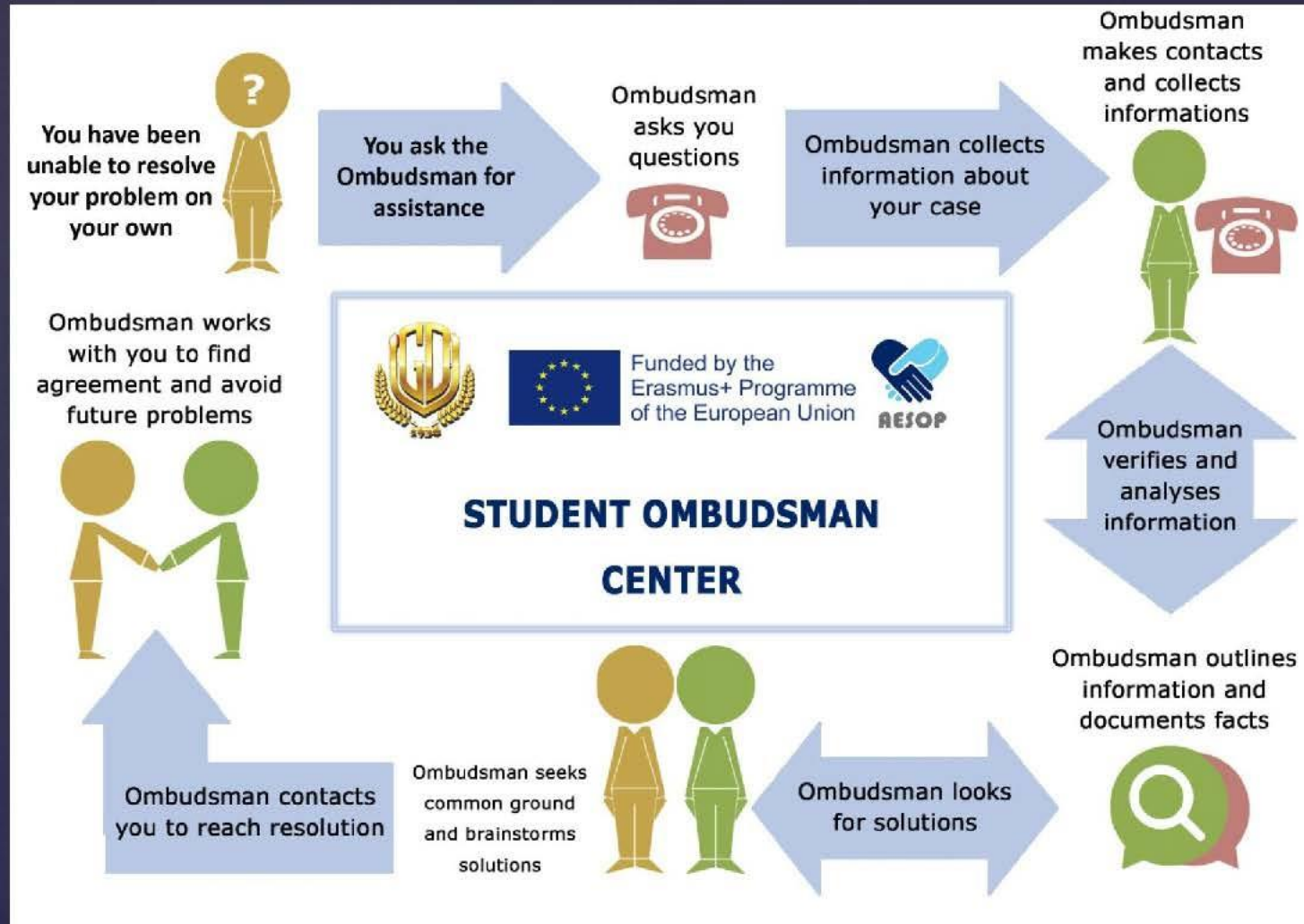


- ⌘ Qərəzsiz hüquqi dəstəyin verilməsi;
- ⌘ Təhsil müddətində yaranan problemlərin yerində həll olunması;
- ⌘ Mediator rolunda müstəqil çıxış etməsi.

Ombudsmanın əsas iş prinsipi və öhdəlikləri



Ombudsman Ofisinin strukturu



Məlumat lövhəsi



Ombudsman Ofisi





Project: "Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Posotion (AESOP)"



Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Layihə: "Ombudsman vəzifəsi yaratmaqla tələbələr təmsili təyin olunması" (AESOP)

Gəncə Dövlət Universiteti

TƏLƏBƏ OMBUDSMAN MƏRKƏZİ



### TƏLƏBƏ OMBUDSMANI NƏ EDİR?

1. RAHAT MÜHİTƏ ŞİKAYƏTLƏRİ DİNLƏYİR VƏ İMKANLARI NƏZƏRDƏN KEÇİRİR
2. DİQQƏTLƏ QULAQ ASIR VƏ QƏRƏSİZ SƏRƏN VERİR
3. TƏRƏFLƏRİ İRƏUQU VƏ AZADLIQLARI SAHƏSİNDƏ MƏRİFLƏNDİRİR
4. PROBLEM HƏLL ETMƏ BACARIQLARINDAN İSTİFADƏ ETMƏKLƏ MÜBAHƏSƏLƏRİN ARTMASININ QƏRŞİSİNİ ALIR
5. TƏRƏFLƏRİN QƏRSİLİQLİ QƏBUL EDƏCƏYİ NƏTİCƏNİ ƏLDƏ ETMƏSİNƏ DƏSTƏK OLUR
6. TƏRƏFLƏRİ ÖZ İRADƏLƏRİ İLƏ KAZILIGƏ GƏLMƏLƏRİ ÜÇÜN HƏVƏSLƏNDİRİR
7. SƏKSİ MƏLUMATI İCAZƏSİZ OLARAQ BAŞQALARI İLƏ PAVLAŞMIR VƏ S.

Gəncə Dövlət Universiteti



Project: "Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Posotion (AESOP)"



Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Layihə: "Ombudsman vəzifəsi yaratmaqla tələbələr təmsili təyin olunması" (AESOP)

Gəncə Dövlət Universiteti

TƏLƏBƏ OMBUDSMAN MƏRKƏZİ



### TƏLƏBƏ OMBUDSMANINA MÜRACİƏT ETMƏDƏN ƏVVƏL BUNLARI BİLMƏYİNİZ VƏCİB ŞƏRTDİR!

1. ŞİKAYƏT VƏ TƏLƏBƏLƏRİNİZ HAQQINDA BAŞQADAR FAKULTƏ VƏ YA UNIVERSİTET KÜLÜBLƏRİNİZƏ MÜRACİƏT ETMƏSİNİZMİ?
2. ŞİKAYƏT VƏ TƏLƏBƏLƏRİNİZ HƏCİSİNİN SASVERMƏ AMINDAN 2 (İKİ) İL MÜDDƏTİ KƏÇİRMİ?
3. ŞİKAYƏT VƏ TƏLƏBƏLƏRİNİZİN PREDİKTİ ÜZƏ NƏ HƏKİMƏYƏ MÜRACİƏT ETMƏSİNİZMİ?
4. ŞİKAYƏT VƏ TƏLƏBƏLƏRİNİZ ÜZƏ ATRƏYYATI STRUKTUR VƏ YA ŞƏXSİ FƏALİYYƏTİ DAVAM EDİRMİ?
5. ŞİKAYƏT VƏ TƏLƏBƏLƏRİNİZ HAQQINDA DAHA ƏVVƏL TƏLƏBƏ OMBUDSMANINA MÜRACİƏT ETMƏSİNİZMİ?
6. ŞİKAYƏT VƏ TƏLƏBƏLƏRİNİZİ DİMUNİTORSİL SİSTEMİNƏ, İNİZİBATI İDARƏÇİLİK VƏ NİZAM-İNTEZAM SİYASƏTİNƏ AİD ETMƏK OLARMİ?

Gəncə Dövlət Universiteti

# Təbliğat materialları



Gəncə Dövlət Universiteti, əsas tədris binası, 4-cü mərkəbə

Tel: +994222560156

Email: [ombudsman@gdu.edu.az](mailto:ombudsman@gdu.edu.az)

[www.gdu.edu.az/ombudsman](http://www.gdu.edu.az/ombudsman)



Əlaqə



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



# “NAKHCHIVAN” UNIVERSITY

Training materials



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



## Who is Ombudsman?

A university ombudsman is authorized by an institution of higher education to confidentially receive complaints, concerns or inquiries about alleged acts, omissions, improprieties and broader systemic problems within the ombudsman's defined jurisdiction and to listen, offer options, facilitate resolutions, informally investigate or otherwise examine these issues independently and impartially.



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



## **Ombudsman's mission and commitments**

- Academic student ombudsman should be a neutral and impartial specialist.
- The main function of student's ombudsman is to provide confidential and informal assistance to constituents of the university's student community. Serving as a neutral person, the ombudsman is neither an advocate for any individuals nor the organization, but rather is an advocate for fairness, who acts as a source of information and referral and aids in answering individual's questions and assists in the resolution of concerns and critical situations.
- The ombudsman should promote high ethical standards at the University
- The ombudsman should assist students (including doctoral students) in resolving disputes amicably.
- The ombudsman should act in accordance with the principles of confidentiality, impartiality and neutrality.
- The activity of the ombudsman should promote ethic standards of the University.
- The ombudsman should collaborate with proper organizational units of the University, in order to gain particular information or explain the issue.



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



## **Ombudsman's mission and commitments**

- The ombudsman should assist parties in conflict resolution, based particularly on help in diagnosing of the problem and determining the solution or resolution of the problem on the one's own.
- The ombudsman should recommend and organize mediation
- The ombudsman should promote alternative methods of dispute resolution in the academic environment.
- The ombudsman should regularly conduct informative-enlightening conversations at the university.
- The Ombudsman should adhere to the principles of justice, lawfulness, democracy and humanism.
- The ombudsman should possess sufficient knowledge of human rights norms and generally the constitutional laws.
- The ombudsman should provide the Rector with the information on and recommendation of necessary systematic changes of the University functioning.
- The ombudsman should organize discussions and consultation with interested person.



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



## **Ombudsman's mission and commitments**

- The ombudsman should provide proper written information in justified case.
- The ombudsman should contact with the person involved in the conflict and organize meeting between them.
- The ombudsman should explain the substance of mediation and other alternative methods of dispute resolution to the persons involved in the conflict.
- The ombudsman should undertake other activities (including training and promotional activities) aiming at conflict resolution.
- The ombudsman should collaborate to the vice-rector on discipline at the University.
- The ombudsman should direct the interested person to the proper institution, if the inquiry is not within the range of the ombudsman's competences.
- The ombudsman should to provide ethical guidelines and principles due to the code of ethics of international ombudsman association and should focus on four main principles – independence, impartiality and neutrality, confidentiality, informality.



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



## **Investigation of the case**

The Ombudsperson works with the educational department and deans for the monitoring of the situation at the university. In accordance with the statute, the ombudsman may carry out investigation to protect the interests of students.

## **Procedure for reviewing appeals to the Ombudsman's Office at "Nakhchivan" University:**

1. Complaints to the Office of the Ombudsman are made electronically at the university's website.
2. Posted complaints are examined within 10 days and concludes by Ombudsman's Office.
3. The Ombudsman shall contact the person or people who are related to the complaint.
4. Organizes the meetings of the Parties.
5. Explains the essence of mediation and other alternative ways of solving the problem.
6. Is mediating to solve the problem.
7. Implement other activities that serve to solve the problem.
8. If the appeal is not included in the scope of the ombudsman's authority, it then directs the applicant to the relevant authorities.





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



## Position of the Ombudsperson in the University structure

