

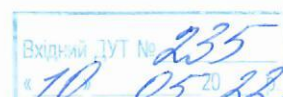
**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У
ДЕРЖАВНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙ**

Затверджено на засіданні
Вченої ради Державного університету
телекомунікацій
Протокол № 10 від 10.05 2022 р.



Київ-2022



ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2.	ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ	4
3.	ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ	6
4.	ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ	7
5.	ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	8

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про вирішення конфліктних ситуацій у Державному університеті телекомунікацій (далі - Положення) розроблене відповідно до Законів України «Про вищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Кодексу України про адміністративні правопорушення, Закону України «Про звернення громадян» та інших актів чинного законодавства України.

1.2. Положення визначає порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у таких сферах у таких сферах:

- врегулювання ситуацій у разі конфлікту інтересів;
- дотримання прав людини за ознакою раси, релігії, протидія гендерній дискримінації;
- врегулювання конфліктів у навчальному та освітньому процесі;
- протидія сексуальним домаганням, булінгу та врегулювання конфліктів у міжособистісних стосунках учасників освітнього процесу.

1.3. У Положенні терміни використовуються в такому значенні:

конфлікт – це протиріччя, що виникає між двома чи більше особами в процесі їхньої спільної діяльності через непорозуміння або протилежності інтересів і поглядів, відсутність згоди між двома та більше сторонами;

конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін за будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань і т.д.

об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

проблема конфліктної ситуації - це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

цькування – діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла

бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;
сексуальні домагання – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.

мобінг (знуцання) – систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитета, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення.

кібермобінг (кібербулінг) – поняття групового булінгу, під яким розуміються умисні образи, погрози і повідомлення іншим даних, що компрометують особу у колективі, за допомогою сучасних засобів мобільної комунікації, як правило, протягом тривалого періоду часу. Кібермобінг здійснюється в кіберпросторі через інформаційно-комунікаційні канали і засоби. У тому числі в Інтернеті: за допомогою електронної пошти, програм для обміну повідомленнями в соціальних мережах, а також через розміщення на відеопорталах непристойних відеоматеріалів, або за допомогою мобільного телефону (наприклад, за допомогою SMS-повідомлень або «докучливих» дзвінків).

1.4. Положення розроблено для запобігання конфліктних ситуацій серед здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних і педагогічних працівників Державного університету телекомунікацій (далі – Університет) й регламентує застосування заходів щодо попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом), алгоритм дій у випадках вирішення конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.5. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Керівництво Університету й керівники структурних підрозділів Університету зобов'язані регулярно проводити інформаційні та просвітницькі заходи, спрямовані на:

- підвищення рівня обізнаності трудового колективу й здобувачів вищої освіти щодо попередження конфліктів, зокрема, пов'язаних із булінгом, мобінгом, сексуальними домаганнями, дискримінацією, тощо;
- запобігання виникненню конфліктних ситуацій;
- виявлення конфліктних ситуацій;
- урегулювання конфліктних ситуацій.

2.2. Запобігання виникненню конфліктних ситуацій в Університеті здійснюється шляхом інформаційної, комунікативної, соціально - психологічної, просвітницької та організаційної роботи з учасниками освітнього процесу та працівниками Університету, спрямованої на усвідомлення сутності рівності, солідарності, толерантності, вилучення з інформаційного поля Університету помилкової, перекрученої інформації, організації толерантного та

конструктивного спілкування, взаємодії з неформальними лідерами й мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі, вирішення кадрових питань, зміни умов взаємодії.

2.3. Рекомендовані методи попередження конфліктних ситуацій:

- створення атмосфери довіри та взаємоповаги у відносинах учасників освітнього процесу, працівників структурних підрозділів Університету;
- обґрунтована вимогливість з боку керівників структурних підрозділів до підлеглих у виконанні ними посадових обов'язків;
- дотримання норм розподілу робочого часу та навантаження між учасниками трудових відносин;
- справедлива винагорода за працю, моральне й матеріальне заохочення;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів працівників, здобувачів вищої освіти й кожної особистості.

2.4. В Університеті заборонені:

- дискримінаційні висловлювання, які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо;
- утиски особи та/або групи осіб у будь-якій формі;
- мова ненависті, висловлювання, що містять лайливі, нецензурні слова, образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи осіб.

2.5. В публічних висловлюваннях працівників та здобувачів вищої освіти Університету, а також оплаті і друкованих матеріалах за їх авторством забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань і мови ненависті стосовно осіб чи групи осіб на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного й соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак.

2.6. Керівництво Університету має право при порушенні вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати адміністративних заходів.

2.7. Керівники структурних підрозділів, директори Навчально-наукових інститутів мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач вищої освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача, тощо.

2.8. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальною комісією Університету в межах її повноважень.

3. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

3.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Університеті передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний. У разі можливості, сторони, залучені до даного випадку, заохочуються до вирішення проблеми неформальним шляхом.

3.2. При врегулюванні конфліктної ситуації за неформальною процедурою сторони конфлікту можуть залучати третю сторону, в якості посередника, для вирішення конфлікту. Відповідно до конкретної конфліктної ситуації третя сторона пропонує способи вирішення такої ситуації, у разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється в письмовій формі і зберігається у третьої сторони.

3.3. У разі, якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення, конфліктна ситуація регулюється формальною процедурою, для якої передбачений наступний порядок розгляду звернень:

- при виникненні конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач вищої освіти або співробітник Університету має можливість подати звернення на ім'я директора Навчально-наукового інституту або ректора Університету з метою вирішення ситуації;

- наказом ректора Університету, створюється комісія з розгляду звернень щодо проявів конфлікту інтересів, склад якої формується відповідно до конкретної ситуації;

- до складу комісії з розгляду звернень щодо проявів конфлікту інтересів не може входити особа, яка оскаржує та дії якої оскаржено у зверненні;

- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання та оформлює своє рішення протоколом, який реєструється та зберігається в Центрі документаційно-інформаційного забезпечення та контролю.

3.4. Подання звернень здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Також звернення може бути подане через «скриньку довіри» vsnps@ukr.net.

3.5. Анонімні звернення не розглядаються: відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.6. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику (заявникам) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3.7. Забороняється відмовляти в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.8. Розгляд заяв, що містять інформацію про виявлені факти корупції,

здійснюється уповноваженою особою з питань дотримання законності та запобіганню корупції Університету.

4. ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У НАВЧАЛЬНОМУ ПРОЦЕСІ

4.1. Порядок розгляду звернень щодо вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів вищої освіти:

- для розгляду звернень або скарг здобувача вищої освіти щодо проблем, які виникли під час підсумкового семестрового контролю, розпорядженням директора Навчально-наукового інституту створюється апеляційна комісія не пізніше наступного робочого дня після подання звернення або скарги. Склад апеляційної комісії визначається відповідно до ситуації: куратор групи, директор Навчально-наукового інституту, заступник директора Навчально-наукового інституту, завідувач кафедри, голова студентської ради Навчально-наукового інституту;

- апеляційна комісія розглядає звернення здобувача вищої освіти не пізніше п'яти робочих днів після його подання;

- результати розгляду апеляційного звернення або скарги повідомляють здобувачеві вищої освіти відразу після прийняття рішення, про що здобувач вищої освіти та члени апеляційної комісії підписують відповідний протокол, який реєструється та зберігається в Навчальній частині відповідного Навчально-наукового інституту.

4.2. Здобувачі вищої освіти Університету мають можливість ініціювати зміну викладача навчальної дисципліни з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.

4.3. Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти щодо зміни викладача навчальної дисципліни:

- академічна група подає на ім'я завідувача кафедри або директора Навчально-наукового інституту вмотивоване, з докладним поясненням причини звернення щодо зміни викладача навчальної дисципліни, яке має бути ухвалене на зборах академічної групи за підтримки щонайменше двох третіх від повного складу групи;

- розпорядженням директора Навчально-наукового інституту, при необхідності, створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо заміни викладача навчальної дисципліни, склад якої формується залежно від конкретної ситуації;

- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання та оформлює своє рішення протоколом, який реєструється та зберігається в Навчальній частині відповідного Навчально-наукового інституту.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Положення про вирішення конфліктних ситуацій в Державному університеті телекомунікацій є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, співробітників Університету та усіх зацікавлених осіб на сайті Університету.

5.2. Положення затверджується рішенням Вченої ради Університету та вводиться в дію наказом ректора Університету.

5.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Університету.

Начальник відділу з питань
соціальних та навчальних
проблем студентів

Н.В. Гордійчук

соціальних та навчальних
проблем студентів

Начальник відділу з питань
соціальних та навчальних
проблем студентів

Н.В. Гордійчук

П О Г О Д Ж Е Н О :

Проректор з навчально-виховної,
фінансово-економічної роботи
та соціальних питань

С.Ю. Стрельнікова

Проректор з навчально-виховної роботи

І.О. Ольховая

Директор ННІТ

А.П. Бондарчук

Директор ННІЗІ

В.А. Савченко

Директор ННІТ

В.І. Кравченко

Директор ННІМП

О.Є. Гудзь

Начальник відділу кадрів

С.М. Львовський