



МІЖНАРОДНИЙ ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ПОЛОЖЕННЯ

ПРО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В МІЖНАРОДНОМУ ЄВРОПЕЙСЬКОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою Міжнародного
європейського університету
від 30 листопада 2023 року
(протокол № 10)

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказом ректора Міжнародного
європейського університету
від 30 листопада 2023 року № 92-ОД

Київ – 2023

Положення про вирішення конфліктних ситуацій	ПОЛОЖЕННЯ
	Система управління якістю ISO 9001:2015
<p><u>ВНЕСЕНО:</u></p> <p>В.о. начальника юридичного відділу</p>	 <p>Ірина ДЕМЧЕНКО</p>
<p><u>ПОГОДЖЕНО:</u></p> <p>Проректор з наукової та навчально-методичної роботи</p>	 <p>Ірина БОЯРКО</p>
<p>Проректор з науково-педагогічної роботи та міжнародних зв'язків</p>	 <p>Ірина ТОРБЕНКО</p>

Положення про вирішення конфліктних ситуацій	ПОЛОЖЕННЯ	
	Система управління якістю ISO 9001:2015	
<u>ЗМІСТ</u>		
Назва розділу	Стор.	
1. Загальні положення	4-5	
2. Загальні засади політики врегулювання конфліктів	5-6	
3. Процедури врегулювання конфлікту	7-9	
4. Прикінцеві положення	9-10	

<i>Положення про вирішення конфліктних ситуацій</i>	ПОЛОЖЕННЯ
	<i>Система управління якістю ISO 9001:2015</i>
1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	
<p>1.1. Положення про вирішення конфліктних ситуацій в Міжнародному європейському університеті (далі – Положення) розроблене відповідно до Законів України «Про освіту», «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.</p> <p>1.2. У своїй діяльності Міжнародний європейський університет (далі – Університет) дотримується законодавства України у таких сферах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виявлення, протидії та запобігання корупції; - забезпечення гендерної рівності; - протидії всім видам дискримінації; - протидії сексуальним домаганням. <p>1.3. У Положенні терміни використовуються в такому значенні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - булінг (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 здобувачем вищої освіти, або іншими учасниками освітнього процесу відносно нього, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого; - мобінг (цькування) – діяння (дії або бездіяльність) учасників трудових відносин, які полягають у психологічному, фізичному, економічному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно працівника Університету або такою особою стосовно інших осіб з метою приниження їх людської гідності за певними ознаками, створення стосовно них напруженої, ворожої, образливої атмосфери та примушування учасника трудових відносин до зміни місця роботи; - дискримінація – діяння, в результаті яких особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, за станом здоров'я, етнічного й соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є і можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами й свободами в будь-якій формі, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними; 	

<i>Положення про вирішення конфліктних ситуацій</i>	ПОЛОЖЕННЯ
	<i>Система управління якістю ISO 9001:2015</i>
<p>- утиск – небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери;</p> <p>- конфлікт – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження й крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, у якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;</p> <p>- сексуальні домагання – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.</p> <p>1.4. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів.</p>	
<p style="text-align: center;">2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ</p> <p>2.1. Керівництво Університету й керівники структурних підрозділів Університету зобов'язані регулярно проводити інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на:</p> <ul style="list-style-type: none"> - підвищення рівня обізнаності працівників трудового колективу й здобувачів вищої освіти щодо попередження конфліктів, зокрема, пов'язаних із булінгом, мобінгом, сексуальними домаганнями, утисками, дискримінацією, тощо; - запобігання виникненню конфліктних ситуацій; - виявлення конфліктних ситуацій; - урегулювання конфліктних ситуацій; - профілактику та вжиття заходів виховного характеру. <p>2.2. Запобігання виникненню конфліктних ситуацій в Університеті здійснюється шляхом інформаційної, комунікативної, соціально-психологічної, просвітницької, виховної 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 соціальнопсихологічного клімату в колективі, вирішення кадрових питань, зміни умов взаємодії.</p>	

<i>Положення про вирішення конфліктних ситуацій</i>	ПОЛОЖЕННЯ
	<i>Система управління якістю ISO 9001:2015</i>
<p><u>2.3. Рекомендовані методи попередження конфліктних ситуацій:</u></p>	
<ul style="list-style-type: none"> - створення атмосфери довіри та взаємоповаги у відносинах учасників освітнього процесу, працівників структурних підрозділів Університету та членів трудового колективу та здобувачів освіти; - 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. 	
<p><u>2.4. Дії керівника структурного підрозділу щодо врегулювання конфліктних ситуацій:</u></p>	
<ul style="list-style-type: none"> - бесіда зі сторонами конфлікту з метою з'ясування причин виникнення і суті конфліктної ситуації та пошуку шляхів її врегулювання; - ініціювання розгляду конфліктної ситуації Комісією з вирішення конфліктних ситуацій Міжнародного європейського університету; - контроль за виконанням рішень комісії з вирішення конфліктних ситуацій. 	
<p><u>2.5. Способи вирішення конфліктних ситуацій:</u></p>	
<ul style="list-style-type: none"> - адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, рішення суду, відрахування з числа здобувачів освіти та ін.) згідно з чинним законодавством; - педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо). 	
<p><u>2.6. В Університеті заборонені:</u></p>	
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>В публічних висловлюваннях працівників та здобувачів вищої освіти Університету, а також онлайн 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 і соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак.</p>	

3. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ.

3.1. Для врегулювання конфліктних ситуацій в Міжнародному європейському університеті створюється Комісія з вирішення конфліктних ситуацій (далі – Комісія Університету), яка у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативними документами Міжнародного європейського університету та цим Положенням.

3.2. Комісія Університету – це колегіальний орган, що розглядає звернення учасників освітнього процесу та працівників Університету, інших осіб щодо конфліктних ситуацій, приймає рішення щодо шляхів і способів їх вирішення, аналізує прецеденти та напрацьовує рекомендації щодо запобігання виникненню конфліктних ситуацій.

3.3. Склад комісії Університету затверджується наказом ректора для вирішення конкретної конфліктної ситуації.

3.4. До складу комісії Університету входять перший проректор за напрямком, директор навчально-наукового інституту, керівник юридичного відділу, представник студентського парламенту та/або інші працівники Університету.

3.5. Керівництво роботою комісії Університету здійснює Голова комісії з числа її членів, призначений наказом ректора.

3.6. У випадку, якщо з поважних причин Голова комісії не може бути присутнім на засіданні, його обов'язки виконує інший член комісії, призначений простою більшістю голосів присутніх на засіданні членів Комісії Університету.

3.7. Документальний супровід діяльності Комісії Університету здійснює Секретар комісії, призначений наказом ректора.

3.8. Комісія Університету скликається Секретарем комісії, який повідомляє членів комісії та запрошених осіб про дату, час, місце і спосіб проведення засідання, у тому числі дистанційно за допомогою технічних засобів зв'язку.

3.9. Подання звернень до Комісії Університету здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

3.10. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, засоби зв'язку, електронна пошта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано особисто 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.

3.11. Звернення, оформлене без дотримання зазначених в п.3.10, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять днів від дня його

надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.12. Сторони конфлікту запрошуються Секретарем комісії на засідання в обов'язковому порядку. Відсутність однієї або обох сторін конфлікту на засіданні не є підставою для скасування засідання.

3.13. Засідання комісії Університету вважається правомочним у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів.

3.14. Рішення Комісії Університету приймається відкритим голосуванням та вважається прийнятим, якщо за нього проголосували більше 50% присутніх на засіданні членів комісії.

3.15. Результати засідань Комісії Університету оформлюються Секретарем комісії у формі протоколів, які підписуються Секретарем і Головою комісії. В протоколі зазначається рішення Комісії Університету та його виконавці.

3.16. На підставі рішення Комісії Університету формується подання на ім'я ректора для прийняття управлінських рішень, передбачених та дозволених чинним законодавством, зокрема винесення догани або звільнення працівника, відрахування здобувача освіти, попередження та інших заходів реагування.

3.17. Оригінал протоколу та матеріали засідання Комісії Університету зберігаються у Секретаря комісії. Примірник рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися в особовій справі працівника або здобувача освіти.

3.18. Про результати прийнятих рішень в обов'язковому порядку повідомляються сторони конфліктної ситуації.

3.19. Якщо у Голови або члена Комісії Університету існує конфлікт інтересів по відношенню до якоїсь із сторін конфліктної ситуації, вони не приймають участь в засіданні та прийнятті рішення щодо цієї конфліктної ситуації. Про конфлікт інтересів дана особа повідомляє комісію в письмовому вигляді.

3.20. Якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, обов'язковою є присутність на засіданні Комісії Університету одного з батьків (законного представника) неповнолітньої особи.

3.21. Комісія може обрати такі способи врегулювання конфліктної ситуації: неформальна процедура; формальна процедура.

3.21.1. **Неформальна процедура.** Голова комісії після отримання зареєстрованої скарги (заяви про конфліктну ситуацію) вивчає скаргу, доручає Секретарю комісії отримати в разі необхідності в письмовій формі від особи уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією та призначає термін проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту.

У визначену дату комісія проводить зустріч зі скаржником та відповідачем (можливим потенційним порушником). Комісія вивчає скаргу, надає роз'яснення та консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктом, що не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництвом Університету. У разі досягнення спільного рішення (згоди сторін), неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення укладається в письмовій формі. Примірник такого спільного рішення повинен зберігатися в Комісії.

3.21.2. Формальна процедура. Формальний спосіб реагування на конфліктну ситуацію здійснюється у випадках:

- якщо особою, яка поскаржилася, обрано формальну процедуру;
- відмови відповідача (потенційного порушника) від неформальної процедури;
- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Комісія отримує за необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією.

Комісія призначає термін (терміни) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що не може перевищувати тридцяти календарних днів від дня отримання (реєстрації) скарги. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги комісія проводить засідання, куди запрошується особа, яка поскаржилася, відповідач (потенційний порушник), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. Строк розгляду може бути продовжено не більше як на п'ятнадцять днів з прийняттям відповідного рішення комісії.

За необхідності комісія може подати запит на отримання додаткової інформації, а також звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Університету, які є незацікавленими особами в ситуації, що розглядається.

Про проведення формальної процедури обов'язково інформують ректора Університету.

За результатами проведення формальної процедури приймається рішення Комісії, що викладається у протоколі. Кожна із сторін конфлікту отримує примірник рішення комісії під особистий підпис (за наявності можливості) та/або засобами електронного зв'язку.

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Це положення приймається Вченою радою Міжнародного європейського університету і вводиться в дію наказом ректора.

4.2. Внесення змін або доповнень до цього Положення проводиться шляхом викладення його у новій редакції.

<i>Положення про вирішення конфліктних ситуацій</i>	<i>ПОЛОЖЕННЯ</i> <i>Система управління</i> <i>якістю</i> <i>ISO 9001:2015</i>
<p>4.3. У разі внесення змін до нормативних актів, що регулюють відносини, визначені у цьому Положенні, застосуванню підлягають норми законодавства України до моменту внесення відповідних змін до цього Положення.</p>	