

УПРАВЛІННЯ ОСВІТИ І НАУКИ
ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«ЛУЦЬКИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ ІНСТИТУТ»
ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою

Комунального закладу вищої освіти

«Луцький педагогічний інститут»

Волинської обласної ради

«30» серпня 2025 р., протокол № 4

Ректор Петро БОЙЧУК



ЗАТВЕРДЖЕНО

Педагогічною радою

Луцького педагогічного фахового коледжу

«30» серпня 2025 р., протокол № 4

В. о. директора Оксана ФЕДОРЧУК

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРИ
ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
У КОМУНАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ ВИЩОЇ ОСВІТИ «ЛУЦЬКИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
ІНСТИТУТ» ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Дата введення: «31» серпня 2025 р.

Редакція 2.0

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Комунальному закладі вищої освіти «Луцький педагогічний інститут» Волинської обласної ради (надалі – Інститут) (далі – Положення) регламентує заходи, які спрямовані на вдосконалення якості освіти та підвищення ефективності роботи в Інституті та Луцькому педагогічному фаховому коледжі Комунального закладу вищої освіти «Луцький педагогічний інститут» Волинської обласної ради (далі – Фаховий коледж) з метою забезпечення прозорого процесу вирішення конфліктних ситуацій та проблем.

1.2. Положення розроблено згідно з Конституцією України, законами України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Кодексом законів про працю України, Статутом Інституту, Положенням про Луцький педагогічний фаховий коледж, наказами та розпорядженнями ректора, іншими нормативними документами.

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

- регулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища;

- конфлікти в освітньому процесі.

Конфліктні ситуації, які виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів освіти, вирішуються стипендіальною комісією Інституту в межах її повноважень.

Вирішення спірних питань у галузі академічної доброчесності здійснюється на підставі Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу, Кодексу академічної доброчесності.

Конфліктні ситуації, які виникають у сферах сексуального домагання, насильства, дискримінації здійснюється на підставі Положення про протидію сексуальним домаганням, насильству, дискримінації в Інституті; у сфері булінгу – на підставі Порядку реагування на доведені випадки булінгу (цькування) та відповідальність осіб, причетних до булінгу (цькування).

Конфліктні ситуації щодо запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів здійснюється на підставі Положення про комісію з питань передачі дарунків, одержаних як подарунки.

1.4. Основні терміни та їх визначення:

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 задля їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань та ін.

1.5. Положення розроблено для запобігання конфліктних ситуацій серед усіх працівників / працівниць та здобувачів / здобувачок освіти Інституту й регламентує застосування заходів щодо попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у випадках вирішення конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.6. Суб'єкти освітнього середовища Інституту при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: академічна свобода, відповідальність, доброчесність, повага до людської гідності, свобода особистої недоторканності та інші.

1.7. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Інституті / Фаховому коледжі проводяться систематичні опитування суб'єктів освітнього процесу, як правило, 1 раз на рік.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. З метою запобігання конфліктним ситуаціям та попередження їх в Інституті керівники структурних підрозділів, декани факультетів, завідувачі відділень та куратори академічних груп зобов'язані:

2.1.1. створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;

2.1.2. уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків;

2.1.3. при спілкуванні з підлеглими та здобувачами / здобувачками освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість і терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого / здобувача освіти, уникати порад у цій сфері;

2.1.4. проводити педагогічні бесіди зі здобувачами освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою психолога, що працює у психологічній службі;

2.1.5. встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах із здобувачами / здобувачками освіти;

2.1.6. створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, зокрема дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача / здобувачки освіти, працівника / працівниці, викладача / викладачки.

2.2. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів / завідувачі відділень та куратори академічних груп мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з фахівцями / фахівчинями та відповідними особами в конструктивних межах.

2.3. Керівники структурних підрозділів, декани факультетів, завідувачі відділень та куратори академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача / викладачки тощо.

3. КОМІСІЯ ЗІ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Інституті створюється Комісія зі врегулювання конфліктних ситуацій, яка є разовим діючим робочим органом.

3.2. До складу Комісії зі врегулювання конфліктних ситуацій входять проректор з навчальної роботи, начальник відділу забезпечення якості освіти, ліцензування та акредитації, начальник відділу кадрів, психолог психологічної служби, юрисконсульт, декани факультетів / завідувачі відділень, представники / представниці органів студентського самоврядування, представники / представниці первинної профспілкової організації студентів / викладачів. Склад Комісії зі врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом ректора Інституту в разі виникнення конфліктної ситуації та звернення скаржника.

3.3. До складу Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації мають входити не менше 5-ти членів Комісії зі врегулювання конфліктних ситуацій, затверджених до її складу, у тому числі декан факультету / завідувач відділення (керівник структурного підрозділу), працівником / здобувачем закладу освіти якого є скаржник, юристконсульт, психолог психологічної служби.

3.4. Комісія зі врегулювання конфліктних ситуацій зобов'язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників / учасниць конфліктної ситуації.

3.5. Засідання Комісії зі врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова або, за його дорученням, заступник голови.

3.6. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують голова та секретар Комісії зі врегулювання конфліктних ситуацій.

4. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

4.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Інституті передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний.

4.2. Якщо працівники та/або здобувачі освіти вважають, що було порушено їхні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати скаргу до Комісії.

4.3. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді у відділ кадрів) або на скриньку довіри і повинна містити опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу, прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його групу / посаду і контактний номер телефону.

4.4. Скарги, оформлені з порушенням вимог п. 4.3. цього Положення щодо зазначення прізвища, ім'я та по батькові скаржника не розглядаються.

4.5. Скарга може бути подана протягом 30 днів з дня виявлення діяння або його вчинення.

4.6. Після отримання та реєстрації скарги проректор з навчальної роботи формує склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п. 3.3. цього Положення.

4.7. Після отримання скарги та проведення консультації з представником Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації скаржник має право обрати один зі способів врегулювання конфліктної ситуації.

4.8. При врегулюванні конфліктної ситуації за неформальною процедурою Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, в разі необхідності, отримує від скаржника в письмовій формі уточнювальні та додаткові деталі, пов'язані з конкретною ситуацією, та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, яка не може бути призначена у термін, який перевищує 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

4.8.1. У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить зустріч з учасниками конфліктної ситуації. У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.

4.8.2. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає скаргу, надає консультації обох сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень керівництва Інституту.

4.8.3. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується.

4.8.4. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається у відділі кадрів 5 років.

4.9. Формальний спосіб врегулювання конфліктної ситуації здійснюється в разі:

- якщо скаржник обрав формальну процедуру;
- відмови потенційного порушника від неформальної процедури;
- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

4.9.1. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації в межах формальної процедури після отримання скарги обов'язково інформує керівництво Інституту / Фахового коледжу та протягом 10 робочих днів проводить своє засідання, на якому вирішується, чи належить до компетенції Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації розгляд скарги. За необхідності – отримує в письмовій формі від сторін конфлікту уточнювальну та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки тощо).

4.9.2. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить засідання, на яке запрошуються скаржник, потенційний порушник, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію.

4.9.3. Строк розгляду скарги може бути продовжено не більше ніж на 15 календарних днів, з ухваленням відповідного рішення Комісією для вирішення конкретної конфліктної ситуації. При цьому загальний термін вирішення конфліктної ситуації не може перевищувати 45 календарних днів від дня отримання скарги.

4.9.4. За необхідності Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації може звертатися по консультацію та/або інформацію до працівників / працівниць Інституту, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

4.9.5. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

4.9.6. За результатами проведення формальної процедури врегулювання конфліктної ситуації у письмовій формі оформлюється рішення, яке підписують усі члени Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

4.9.7. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Інституту вживає відповідні заходи, передбачені та дозволені законодавством України.

4.9.8. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у відділі кадрів 5 років.

4.10. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

5. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

5.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів / здобувачок освіти передбачає створення на період проведення підсумкового контролю за розпорядженням декана факультету / завідувача відділення, за потреби, Апеляційної комісії в складі декана відповідного факультету / завідувача відділення, завідувача кафедри / голови циклової комісії, представника / представниці профспілкового комітету від студентів / викладачів, представника / представниці органу студентського самоврядування факультету / Фахового коледжу / Ради молодих науковців, куратора академічної групи / керівника / керівниці курсової роботи для розгляду звернень (скарг) здобувача освіти щодо підсумкового контролю знань здобувачів освіти.

5.1.1. Апеляційна комісія розглядає письмове звернення (скаргу) здобувача / здобувачки освіти не пізніше наступного дня після подання.

5.1.2. Результати розгляду апеляційного звернення (скарги) здобувачеві / здобувачці освіти повідомляють відразу після ухвалення рішення, про що здобувач / здобувачка освіти та члени комісії підписують відповідний протокол.

5.2. Здобувачі освіти Інституту мають можливість ініціювати зміну викладача / викладачки освітнього компонента / навчальної дисципліни з причини незадоволення процесом та результатом викладання.

5.3. Академічна група подає на ім'я ректора Інституту / директора Фахового коледжу вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача / викладачки освітнього компонента / навчальної дисципліни, яке має бути прийняте на зборах академічної групи за підтримки щонайменше двох третин від повного складу академічної групи та завізоване куратором академічної групи, завідувачем кафедри / головою циклової комісії, деканом / завідувачем відділення та проректором з навчальної роботи.

5.4. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти щодо зміни викладача / викладачки освітнього компонента / навчальної дисципліни:

- проректором з навчальної роботи у разі необхідності створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача / викладачки освітнього компонента / навчальної дисципліни, склад якої формується залежно від конкретної ситуації;

- комісія ухвалює рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення впродовж десяти робочих днів з моменту його отримання.

5.5. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у відділі кадрів 5 років.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій в Інституті є локальним нормативно-правовим актом, що розміщене у вільному доступі для здобувачів / здобувачок освіти, співробітників / співробітниць Інституту та всіх зацікавлених осіб.

6.2. Положення затверджується рішенням Вченої ради Інституту та рішенням Педагогічної ради Фахового коледжу і вводиться в дію наказом ректора Інституту.

6.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Інституту та рішенням Педагогічної ради Фахового коледжу.

РОЗРОБЛЕНО:

Уповноважена особа з питань забезпечення
рівних прав та можливостей жінок і чоловіків,
запобігання та протидії насильства за ознакою статі

Начальник навчально-методичного відділу



Галина ЄРКО



Ірина КОВАЛЬЧУК

ПОГОДЖЕНО:

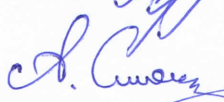
Проректор з навчальної роботи

Провідний юрисконсульт

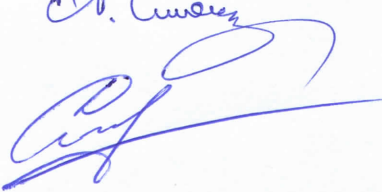
Голова студентської ради



Наталія БОРБИЧ



Артем СМОЛЮК



Сергій ДЖУРАК