

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ СТАТИСТИКИ, ОБЛІКУ ТА АУДИТУ
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ БІЗНЕСУ ТА АНАЛІТИКИ**

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ У ФАХОВОМУ КОЛЕДЖІ БІЗНЕСУ ТА АНАЛІТИКИ
НАЦІОНАЛЬНОЇ АКАДЕМІЇ СТАТИСТИКИ, ОБЛІКУ ТА АУДИТУ**

Розглянуто та схвалено
педагогічною радою коледжу.
Протокол № 1 від 28.08.2023 р.
Затверджено Вченою радою НАСОА

Протокол № 1 від 30.08.2023р.
Уведено в дію наказом директора
коледжу від 30.08.2023 р. № 41/1

м. Київ-2023

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Фаховому коледжі бізнесу та аналітики Національної академії статистики, обліку та аналітики (надалі – Положення) розроблено відповідно до Законів України "Про освіту", "Про фахову передвищу освіту", "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні", "Про звернення громадян" та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

1.2. У своїй практичній діяльності Фаховий коледж бізнесу та аналітики Національної академії статистики, обліку та аналітики (надалі – коледж) послідовно та неухильно дотримується європейських цінностей, засад розвитку і функціонування академічної спільноти, впроваджує у практику законодавство України у сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, дискримінації, сексуальним домаганням, іншим антиподам суспільних цінностей, які неминуче породжують конфлікти в середовищі коледжу.

1.3. Розгляд заяв, скарг та пропозицій здобувачів освіти (далі – Звернення), є важливою ділянкою діяльності працівників коледжу та засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі студентством, що навчаються в коледжі. Уважне й відповідальне ставлення до звернень студентів кожна посадова особа коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.4. Основні терміни, що вживаються в цьому Положенні:

- **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 освіти, або іншими учасниками освітнього процесу відносно нього, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

- **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;

- **конфлікт** – зіткнення протилежно спрямованих інтересів, поглядів, оцінок, цінностей; нормативних процедур суб'єктивних причин; вирішення соціальних суперечностей;

- **конфліктна ситуація** – це проблемна ситуація, яка передуює конфлікту, ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, ситуація, що являє собою перешкоду для досягнення мети хоча б одного з учасників процесу взаємодії сторін;

- **інцидент конфлікту** – це дія, в основі якого лежить формальний привід для безпосереднього зіткнення учасників;

- **привід** – це конкретна подія, яка служить поштовхом до початку конфліктологічних дій. При цьому воно може виникнути випадково, а може і плануватися заздалегідь, але привід ще не є конфлікт;

- **об'єкт конфліктної ситуації** – це матеріальна, соціальна або духовна цінність, до оволодіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту;

- динаміка конфлікту має такі складники: виникнення об'єктивної проблемної ситуації, усвідомлення цієї ситуації сторонами взаємодії, спроби сторін розв'язати ситуацію неконфліктними способами, власне конфлікт, завершення конфлікту;

- **фактори виникнення конфліктів в освітньому середовищі коледжу** – це комплекс об'єктивних (недостатність матеріально технічного та фінансового забезпечення коледжу), неоптимальні умови функціонування та управління коледжем, повна відсутність чи недостатня розробленість;

- **профілактика конфліктів** – це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення;

- **технологія попередження конфліктів** – це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на перед конфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких вирішується суперечність;

- **педагогічний конфлікт** – це найпоширеніший тип конфлікту у закладі фахової передвищої освіти, який виникає між учасниками освітнього процесу (викладачами та здобувачами освіти) внаслідок наявності у них принципових відмінностей у поглядах, ціннісних орієнтаціях, взаємних очікуваннях, нетактовності у спілкуванні, а також недостатньої конфліктологічної культури сторін освітнього процесу;

- **діяльність з урегулювання конфлікту** – це свідомий цілеспрямований вплив на процес конфлікту на всіх етапах його виникнення, розвитку та завершення з метою запобігання деструктивним конфліктам і адекватного розв'язання конструктивних конфліктів;

- **методи запобігання конфліктам поділяються на:**

▪ організаційні (управлінські) методи – дотримання службової й загальнолюдської етики, врахування та розумне задоволення очікувань людей, компетентна розстановка кадрів й оцінка результатів діяльності працівників, запобігання стресам, підтримання фізичного і психологічного здоров'я людей тощо;

▪ методи внутрішньо-особистісної та міжособистісної психокорекції – це оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування, подолання індивідуально-психологічне консультування, посередницька діяльність медіатора тощо;

- **розв'язання (подолання) конфлікту** – це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії усуненню проблеми, що породила конфлікт. Найефективнішим методом розв'язання конфлікту є медіація;

- **звернення** – це викладені в письмовій формі пропозиції (зауваження);

- **заяви (клопотання) і скарги**. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне);

- **скарга** – це звернення з вимогою про поновлення прав і захист інтересів;

- **сексуальні домагання** – це 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;

- **утиск** – це 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.

1.5. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування інших норм чинного законодавства щодо врегулювання конфліктних ситуацій.

1.6. Суб'єкти освітнього середовища коледжу при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей:

- академічна свобода;
- відповідальність;
- добросовісність;
- повага до людської гідності;
- свобода особистої недоторканості та інші.

2. ВИРІШЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;
- пристосування.

2.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самостійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

2.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту,
- подолання образу "ворога", що склався у конфлікуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його

головних питань.

2.4. Система уникнення та профілактики конфліктних ситуацій.

2.4.1. Профілактика конфліктів полягає в такій організації життєдіяльності коледжу, яка виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфлікту або деструктивного розвитку виявлених конфліктних ситуацій.

2.4.2. З метою уникнення конфліктних ситуацій застосовується система методів, пов'язаних із прогнозуванням та попередженням їх виникнення. Вона передбачає наступні дії:

- вивчення індивідуально-психологічних особливостей колективу (потреби, інтереси здібності (досвід тощо), аналіз взаємовідносин у колективі вивчення і аналіз суспільної думки та цінностей, виявлення ранніх симптомів прихованого конфлікту;
- проведення бесід, роз'яснень, анкетувань, опитувань науково-педагогічних працівників і здобувачів освіти з питань конфліктності;
- заборона дискримінаційних висловлювань та дискредитаційної лексики, проявів утиску або ненависті нарівні раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак;
- заохочення дотримання принципів гендерної рівності;
- запобігання проявів корупції;
- формування культури спілкування.

3. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СФЕРІ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

3.1. У разі отримання даних щодо випадків проявів корупції в коледжі, здобувач освіти або співробітник коледжу має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора коледжу.

3.2. Для координації та безпосереднього здійснення заходів щодо запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів директором коледжу призначається уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції в коледжі. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції в коледжі здійснює контроль за дотриманням антикорупційного законодавства. Вживає заходів до виявлення конфлікту інтересів та сприяє його усуненню, контролює дотримання вимог законодавства щодо врегулювання конфлікту інтересів, а також виявляє сприятливі для вчинення корупційних правопорушень ризики та пропозиції щодо усунення таких ризиків.

3.3. Проводиться активна робота з учасниками освітнього процесу та співробітниками щодо наявності та призначення "Скриньки довіри".

3.4. Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.

4. ВИРШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ЩОДО ПРОТИДІЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ

4.1. Будь-які прояви дискримінації та утиску є неприпустимими в освітньому середовищі коледжу.

4.2. У разі отримання даних щодо випадків дискримінації або утиску в коледжі здобувач освіти або співробітник коледжу має можливість надати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора коледжу.

4.3. Порядок розгляду звернень щодо випадків дискримінації та утиску:

- директором коледжу створюється тимчасова комісія з розгляду звернень щодо випадків дискримінації в коледжі, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації;

- анонімні звернення надходять до електронної "Скриньки довіри" та передаються уповноваженою директором особою на розгляд комісії з розгляду звернень щодо випадків дискримінації;

- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту її отримання;

- у разі отримання даних, що підтверджують випадок дискримінації або утиску в освітньому середовищі коледжу, комісія приймає відповідне рішення, надає пропозиції директорові коледжу.

5. ОБЛІК І РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ

5.1. Усі **Звернення здобувачів**, що надійшли до коледжу, мають бути зареєстровані у приймальній директора коледжу в день їх надходження. У **Зверненні** здобувачів освіти вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та викладається суть порушеного питання. **Письмове Звернення** має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення вказуються дата надходження звернення та його реєстраційний номер.

5.2. Конверти, в яких надійшли **Звернення здобувачів**, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

5.3. Облік особистого прийому здобувачів ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації у приймальній директора.

5.4. Повторні **Звернення здобувачів** реєструються так само, які попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення "Повторно" і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

5.5. Усе листування щодо **Звернень здобувачів** ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на **Звернення здобувачів** надсилаються на бланках коледжу.

5.6. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5.7. Посадові особи коледжу при розгляді **Звернень здобувачів** зобов'язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.

5.8. Звернення, в яких порушуються важливі питання діяльності коледжу, беруться на особливий контроль і розглядаються в першу чергу.

5.9. До перевірки Звернень можуть залучатися представники органів студентського самоврядування.

5.10. За результатами розгляду Звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності коледжу, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд Звернення.

5.11. Відповідь за результатами розгляду Звернення надаються директором коледжу або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного Звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду Звернення. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду Звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

5.12. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам Звернень надані вичерпні відповіді. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення здобувачів разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в канцелярії.

6. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ЗДОБУВАЧІВ

6.1. Особистий прийом здобувачів освіти проводиться директором коледжу або заступником директора коледжу.

6.2. Усі Звернення здобувачів освіти на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушене в усному Зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове Звернення. Про результати розгляду Звернення повідомляється його авторові письмово або усно, за його бажанням.

6.3. У прийомі здобувачів освіти, за їх згодою, можуть брати участь представники органів студентського самоврядування; юристи, представники органів місцевого самоврядування тощо. Перебувати у приміщенні, де провадиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

6.4. Особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучати до їх розгляду працівників відповідних підрозділів коледжу або одержувати в них потрібну консультацію.

6.5. Якщо розв'язання питання, з яким звернувся заявник, не входить до компетенції коледжу, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого органу виконавчої влади (організації) треба звернутися, і, при можливості, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону тощо).

6.6. Прийняті на прийомі здобувачів освіти рішення, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, фіксуються в журналах реєстрації особистого прийому громадян.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Це Положення розглядається та затверджується вченою радою Академії та набуває чинності згідно з наказом директора коледжу.

7.2. Зміни та доповнення до цього Положення розглядаються і затверджуються Вченою радою Академії та вводяться в дію наказом директора.