

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ КОЛЕДЖ**

Затверджено

Педагогічною радою ХТЕК КНТЕУ
(протокол від 16 грудня 2019 р. № 3)

Введено в дію наказом директора
від 16 грудня 2019 р. № 407/1



(Л. О. Радченко)

ПОЛОЖЕННЯ

**про політику і процедуру вирішення конфліктних ситуацій
у Харківському торговельно-економічному коледжі КНТЕУ**

Харків 2019

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про політику і процедуру вирішення конфліктів у Харківському торговельно-економічному коледжі КНТЕУ (далі – Положення), визначає порядок вирішення міжособистісних конфліктів, що можуть виникати в освітньому процесі ХТЕК КНТЕУ (далі – Коледж).

1.2. Положення розроблене на основі Законів України «Про вищу освіту» від 1 липня 2014 року № 1556-VII; «Про освіту» від 5 вересня 2017 року № 2145-VII; «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)» від 18 грудня 2018 року; «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Кодексу України про адміністративні правопорушення», введеного в дію Постановою Верховної Ради Української РСР № 8074-X від 7 грудня 1984 року, Статуту Харківського торговельно-економічного коледжу КНТЕУ та інших нормативно-правових актів.

1.3. У цьому Положенні терміни вживаються в таких значеннях:

асертивність – неконфліктна поведінка, вміння вирішувати конфлікти, поведінка людини (включаючи конфліктні ситуації) на основі: поваги до себе, почуття власної гідності, чесності, протидії маніпуляції; поваги до інших, дружелюбності, визнання права інших на власну точку зору, позицію, невикористання відносно інших маніпулятивних технологій; використання при вирішенні конфліктних ситуацій принципу співробітництва;

булінг (цькування) – соціальна взаємодія, через яку одна людина (іноді кілька) зазнають нападів іншої (іноді кількох, але, як правило не більше чотирьох) майже щодня впродовж тривалого періоду (декількох місяців), що викликає у жертви стан безпорадності і виключення з групи;

вирішення конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, який пов'язаний з усуненням конфлікту;

заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності;

клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

конфлікт – особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами;

попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту: нейтралізація дій всього комплексу детермінуючих факторів, складання з цією метою конфліктограми, яка дає можливість визначити проблему, перепони, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації;

прогнозування конфлікту – вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин його розвитку шляхом вивчення

об'єктивних і суб'єктивних умом і факторів взаємодії між опонентами, їх індивідуально-психологічних особливостей;

пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

регулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку до вирішення: признання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами; легітимізація конфлікту (досягнення угоди між конфліктуючими сторонами стосовно дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії); інституалізація конфлікту (створення відповідних органів, робочих груп для регулювання конфліктної взаємодії);

скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб;

стимулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію, викликання конфлікту (стосується лише конструктивних конфліктів): винесення проблемного питання для обговорення в студентській групі; критика ситуації, яка склалася; виступ з критичними матеріалами в засобах масових комунікацій;

управління конфліктами – складена діяльність, яка передбачає прогнозування конфліктів та оцінку їх функціонального спрямування; попередження або стимулювання конфлікту; регулювання конфлікту; вирішення конфлікту.

2. Політика вирішення конфліктів

2.1. Директор Коледжу в межах наданих йому повноважень:

2.1.1. Створює умови асертивності поведінки членів педагогічного та студентського колективів Коледжу.

2.1.2. Турбується про розвиток умінь викладачів та співробітників у сфері управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, вирішення.

2.1.3. Забезпечує створення у закладі освіти безпечного освітнього середовища, вільного від насильства та булінгу (цькування), у тому числі:

- з урахуванням пропозицій територіальних органів (підрозділів) Національної поліції України, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері охорони здоров'я, головного органу у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну правову політику, служб у справах дітей та центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

розробляє, затверджує та оприлюднює план заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу в Коледжі;

- розглядає заяви про випадки булінгу здобувачів освіти, їхніх батьків, законних представників, інших осіб та видає рішення про проведення розслідування;

- скликає засідання комісії з розгляду випадків булінгу для прийняття рішення за результатами проведеного розслідування та вживає відповідних заходів реагування;

- повідомляє уповноваженим підрозділам органів Національної поліції України та службі у справах дітей про випадки булінгу в Коледжі.

2.1.4. Забезпечує відкритий доступ на веб-сайті до такої інформації та документів щодо попередження конфліктів:

- порядок подання та розгляду (з дотриманням конфіденційності) заяв про випадки булінгу чи інших конфліктних ситуацій в Коледжі;

- порядок реагування на доведені випадки булінгу чи інших конфліктних ситуацій в Коледжі та відповідальність осіб, причетних до цього.

2.2. Права та обов'язки здобувачів освіти

2.2.1. Здобувачі освіти мають право на:

- справедливе та об'єктивне оцінювання результатів навчання;
- відзначення успіхів у своїй діяльності;
- свободу творчої, спортивної, оздоровчої, культурної, просвітницької, наукової і науково-технічної діяльності тощо;
- безпечні та нешкідливі умови навчання, утримання і праці;
- повагу людської гідності;
- захист під час освітнього процесу від приниження честі та гідності, будь-яких форм насильства та експлуатації, булінгу, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти;

- отримання соціальних та психолого-педагогічних послуг як особа, яка постраждала від булінгу, стала його свідком або вчинила булінг.

2.2.2. Здобувачі освіти зобов'язані:

- дотримуватися асертивності в поведінці;
- поважати гідність, права, свободи та законні інтереси всіх учасників освітнього процесу, дотримуватися етичних норм;
- виконувати вимоги установчих документів, правил внутрішнього розпорядку Коледжу, а також умов договору про надання освітніх послуг (за його наявності);
- повідомляти керівництво закладу освіти про факти булінгу чи інших конфліктних ситуацій стосовно здобувачів освіти, педагогічних, науково-педагогічних, наукових працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу, свідком яких вони були особисто або про які отримали достовірну інформацію від інших осіб.

2.3. Права та обов'язки педагогічних, науково-педагогічних і наукових працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу

2.3.1. Педагогічні, науково-педагогічні та наукові працівники мають право на:

- відзначення успіхів у своїй професійній діяльності;
- справедливе та об'єктивне оцінювання своєї професійної діяльності;
- захист професійної честі та гідності;
- безпечні і нешкідливі умови праці;
- захист під час освітнього процесу від будь-яких форм насильства та експлуатації, у тому числі булінгу чи інших конфліктних ситуацій, дискримінації за будь-якою ознакою, від пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю.

2.3.2. Педагогічні, науково-педагогічні та наукові працівники зобов'язані:

- виконувати освітню програму для досягнення здобувачами освіти передбачених нею результатів навчання;
- сприяти розвитку здібностей здобувачів освіти, формуванню навичок здорового способу життя, дбати про їхнє фізичне і психічне здоров'я;
- дотримуватися педагогічної етики;
- поважати гідність, права, свободи і законні інтереси всіх учасників освітнього процесу;
- настановленням і особистим прикладом утверджувати повагу до суспільної моралі та суспільних цінностей, зокрема правди, справедливості, патріотизму, гуманізму, толерантності, працелюбства;
- формувати у здобувачів освіти прагнення до взаєморозуміння, миру, злагоди між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами;
- захищати здобувачів освіти під час освітнього процесу від будь-яких форм фізичного та психічного насильства, приниження честі та гідності, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти, запобігати вживанню ними та іншими особами на території закладів освіти алкогольних напоїв, наркотичних засобів, іншим шкідливим звичкам;
- додержуватися установчих документів та правил внутрішнього розпорядку закладу освіти, виконувати свої посадові обов'язки;
- повідомляти керівництво закладу освіти про факти булінгу чи інших конфліктних ситуацій стосовно здобувачів освіти, педагогічних, науково-педагогічних, наукових працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу, свідком якого вони були особисто або інформацію про які отримали від інших осіб, вживати невідкладних заходів для припинення булінгу чи інших конфліктних ситуацій.

2.4. Права та обов'язки батьків здобувачів освіти

2.4.1. Батьки здобувачів освіти мають право:

- захищати відповідно до законодавства права та законні інтереси здобувачів освіти;

- звертатися до закладів освіти, органів управління освітою з питань освіти;
- отримувати інформацію про діяльність закладу освіти, у тому числі щодо надання соціальних та психолого-педагогічних послуг особам, які постраждали від булінгу чи інших конфліктних ситуацій, стали його свідками або вчинили булінг чи інших конфліктних ситуацій, про результати навчання своїх дітей (дітей, законними представниками яких вони є) і результати оцінювання якості освіти у Коледжі та його освітньої діяльності;
- подавати керівництву Коледжу заяву про випадки булінгу чи інших конфліктних ситуацій стосовно дитини або будь-якого іншого учасника освітнього процесу;
- вимагати повного та неупередженого розслідування випадків булінгу чи інших конфліктних ситуацій стосовно дитини або будь-якого іншого учасника освітнього процесу.

2.4.2. Батьки здобувачів освіти зобов'язані:

- виховувати у дітей повагу до гідності, прав, свобод і законних інтересів людини, законів та етичних норм, відповідальне ставлення до власного здоров'я, здоров'я оточуючих і довкілля;
- поважати гідність, права, свободи і законні інтереси дитини та інших учасників освітнього процесу;
- формувати у дитини культуру діалогу, культуру життя у взаєморозумінні, мирі та злагоді між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами, представниками різних політичних і релігійних поглядів та культурних традицій, різного соціального походження, сімейного та майнового стану;
- настановленням і особистим прикладом утверджувати повагу до суспільної моралі та суспільних цінностей, зокрема правди, справедливості, патріотизму, гуманізму, толерантності, працелюбства;
- дотримуватися установчих документів, правил внутрішнього розпорядку закладу освіти, а також умов договору про надання освітніх послуг (за наявності);
- сприяти керівництву закладу освіти у проведенні розслідування щодо випадків булінгу чи інших конфліктних ситуацій;
- виконувати рішення та рекомендації комісії з розгляду випадків булінгу (цькування) в закладі освіти.

3. Процедура розгляду заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти

3.1. Розгляд заяв, скарг, пропозицій здобувачів освіти (далі – Звернення), є засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків зі студентством, важливою ділянкою діяльності адміністрації Коледжу. Уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти кожна посадова особа Академії зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

3.2. У роботі зі Зверненнями, а також під час особистого прийому слід дотримуватися високої культури спілкування, уважно ставитися до запитів і пропозицій авторів звернень та відвідувачів.

3.3. Облік і розгляд Звернень

3.3.1. Усі Звернення мають бути зареєстровані Канцелярією у день їх надходження. У зверненні 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. Конверти, в яких надійшли звернення, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

3.3.2. Облік особистого прийому здобувачів освіти ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації канцелярією.

3.3.3. Повторні Звернення реєструються так само, як і попередні. При цьому в реєстраційному журналі робиться позначення «Повторно» і до повторного звернення долучається все попереднє листування.

3.3.4. Усе листування щодо Звернень студентів ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на Звернення надсилаються на бланках Коледжу.

3.4. Вирішення Звернень

3.4.1. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в канцелярії.

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

3.4.3. До перевірки Звернень можуть залучатися представники профспілкової та інших громадських організацій, органів самоврядування.

3.4.4. 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.

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

3.4.6. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки.

3.4.7. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам Звернень надані вичерпні відповіді.

3.4.8. 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.

3.5. Особистий прийом здобувачів освіти

3.5.1. Особистий прийом Студентів проводиться директором Коледжу, заступниками директора, завідувачами відділень та іншими керівниками і посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їх компетенції.

3.5.2. Усі звернення 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.

3.5.3. У прийомі студентів, за їх згодою, можуть брати участь юристи, журналісти, представники органів місцевого самоврядування тощо. Перебувати в приміщенні, де провадиться прийом, осіб, які не причетні до прийому, не дозволяється.

3.5.4. 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.

3.5.5. 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, установи) треба звернутися, і, по змозі, надає в цьому допомогу (повідомляє адресу, номер телефону).

3.5.6. Прийняті на прийомі здобувачі освіти, а також короткий зміст питань, з якими вони звернулись, і результати їх розгляду фіксуються в журналах реєстрації особистого прийому громадян.

3.6. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

3.6.1. Посадові особи, винні у порушенні законодавства про звернення громадян, несуть цивільну або адміністративну відповідальність, яка передбачена законодавством України.

3.6.2. За подання Звернень, які містять наклепи і образи, дискредитують Коледж та його посадових осіб, містять заклики до

розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, передбачається відповідальність згідно з чинним законодавством.

3.7. Аналіз, узагальнення письмових і усних Звернень та забезпечення контролю за їх розглядом

3.7.1. Директор Коледжу здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому студентів особисто, через своїх заступників, керівників структурних підрозділів.

3.7.2. Керівники підрозділів Коледжу здійснюють безпосередній контроль за дотриманням встановленого законодавством і цим Положенням порядку розгляду Звернень.

3.7.3. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей заявникам.

3.7.4. Якщо взяте на контроль Звернення не може бути вирішене у визначений строк, то виконавець заздалегідь доповідає про це особі, яка здійснює контроль, і порушує питання щодо продовження терміну виконання в межах, передбачених законодавством.

3.7.5. Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор Коледжу або інші посадові особи, які відповідають за їх своєчасний і об'єктивний розгляд. Попередні відповіді на Звернення, взяті на контроль, не є підставою для зняття їх з контролю в разі повторного розгляду.

3.7.6. Діяльність підрозділів Коледжу та їх керівників оцінюється з урахуванням стану їх роботи з питань розгляду звернень і прийому громадян.