

**Державний професійно-технічний навчальний заклад
«Чернігівське вище професійне училище побутового обслуговування»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. директора ДПТНЗ

«Чернігівське

вище професійне училище»

побутового обслуговування»

Вікторія МАЛОФЕЄНКО



ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОЛІТИКУ ТА ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ДПТНЗ
«Чернігівське вище професійне училище
побутового обслуговування»

Схвалено:

Педрадою ДПТНЗ «Чернігівське

вище професійне училище

побутового обслуговування»

від «24» травня 2024 р.

Протокол № 7

1. Загальні положення

1.1. Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій у діяльності співробітників та здобувачів освіти (далі – Положення) в ДПТНЗ «Чернігівське вище професійне училище побутового обслуговування» (далі – Училище) розроблено на підставі відповідних норм Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про фахову передвищу освіту», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Положення про організацію освітнього процесу», «Положення про академічну доброчесність» та інших нормативно-правових документів.

1.2. Положення укладено й застосовується для врегулювання трудових відносин та організації освітнього процесу в Училищі.

1.3. Положення розроблене для запобігання конфліктних ситуацій серед усіх учасників освітнього процесу Училища та регламентує застосування заходів щодо забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни. Описує процедури виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.4. Адміністрація та керівники структурних підрозділів Училища зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності членів трудового колективу та здобувачів освіти щодо попередження конфліктних ситуацій, зокрема пов'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією.

1.5. Застосування даного Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав.

1.6. Для цілей даного документу використовуються наступні терміни:

-*конфлікт* – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що приводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;

-конфліктна ситуація – ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, провокуюча ворожі дії, конфлікт;

-конфлікт інтересів - ситуація, що характеризується суперечністю між особистим інтересом особи та її формальними обов'язками, що впливає на об'єктивність або неупередженість її поведінки;

-суперечка (спір) — словесне змагання; обговорення чого-небудь двома або кількома особами, в якому кожна зі сторін відстоює свою думку, свою правоту;

-сторони конфлікту або суперечки – учасники процесу, без яких продовження процесу конфлікту або суперечки не є можливим;

-корупційне правопорушення – діяння, що містить ознаки корупції, вчинене особою, зазначеною у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», за яке законом встановлено кримінальну, дисциплінарну та/або цивільно-правову відповідальність;

-корупція – використання особою, зазначеною у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей;

-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;

-*сексуальні домагання* – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні/небажані пропозиції та/або зауваження, жарти, повідомлення та листи, демонстрація зображень тощо) або фізично (небажані доторкання та поплескування тощо), що принижують чи ображають особу, яка перебуває у відносинах трудового, службового, матеріального, освітнього чи іншого підпорядкування.

- *булінг (цькування)* – різновид насильства, діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого.

II. Загальні засади врегулювання конфліктних ситуацій

2.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу;
- створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умов для кар'єрного зростання, організації відпочинку;
- відкритість діяльності Училища, постійне інформування колективу про результати і цілі діяльності;
- гласність і колегіальність, доведення завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Училища, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;
- укладання чітких посадових інструкцій, що виключають службову безвідповідальність; довіра у взаєминах здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, членів трудового колективу в цілому та структурних підрозділів зокрема;

- обґрунтована вимогливість керівників структурних підрозділів до підлеглих щодо виконання ними трудової і дисципліни; справедливе заохочення за сумлінну працю (моральне і матеріальне);

- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів освіти та співробітників; дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу в цілому й кожного зокрема; формування в педагогічних працівників та здобувачів освіти високої культури спілкування.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі Училища є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна проінформованість суб'єктів освітнього процесу, а також формування культури спілкування.

2.2. Основні напрями роботи з попередження конфліктної ситуації:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню передконфліктних ситуацій і їх деструктивному розвитку;

- оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;

- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій сприяють використання опонентами стратегії співробітництва й компромісу, регулювання конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

2.3. Методи реагування на конфліктні ситуації керівництвом Училища або керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

- ініціювання доречності створення комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації;

- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;

- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки комісії та запропоновані проєкти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень комісії.

2.4. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);
- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного, конструктивного спілкування);
- соціально-психологічна (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами; зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі);
- організаційна (вирішення кадрових питань; використання методів заохочення та покарання; зміна умов взаємодії).

2.5. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, рішення суду, виключення з числа здобувачів освіти тощо) згідно з чинним законодавством;
- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

2.5.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Училищі заборонені:

- дискримінаційні висловлювання* (такі, що містять образливі, принизливі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо);
- утиски* (небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження людської гідності за певними ознаками або створення щодо такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери);
- мова ненависті* (висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи) на підставі раси, кольору шкіри,

політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак.

2.5.2. Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій, а також публічних висловлюваннях працівникам Училища забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань (щодо осіб чи групи осіб на основі 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).

2.6. Працівники всіх структурних підрозділів Училища у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах повинні дотримуватися протидії корупції, недискримінації, зокрема гендерної.

2.8. Постраждалі від неправомірних дій особи повинні письмово повідомити визначеним порядком директора Училища про сексуальні домагання або випадки дискримінації; також мають можливість звернутися за захистом до суду з позовом про відшкодування матеріальної чи моральної шкоди. Директор Училища визначає необхідні заходи (службове розслідування, створення комісії тощо) з метою виявлення та вирішення конфліктних ситуацій у зв'язку з сексуальними домаганнями чи дискримінацією. За сексуальні домагання на робочому місці чи дискримінацію винні особи притягаються до кримінальної, цивільно-правової та дисциплінарної відповідальності у встановленому чинним законодавством порядку.

III. Загальні засади врегулювання конфлікту інтересів

3.1. Відповідно до ст. 28 Закону України «Про запобігання корупції», посадові особи, на яких поширюється дія цього Положення, зобов'язані вживати заходів щодо недопущення виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів; повідомляти безпосередньому керівникові не пізніше наступного робочого дня, коли посадова особа дізналася чи повинна була дізнатися про наявність у неї реального чи потенційного конфлікту інтересів, а

у випадку перебування особи на посаді, що не передбачає наявності в неї безпосереднього керівника, директора Училища або органи управління освіти, під час виконання повноважень, у якому виник конфлікт інтересів; не вчиняти дій та не приймати рішень за умов реального конфлікту інтересів; ужити заходів щодо врегулювання реального чи потенційного конфлікту інтересів.

3.2. Посадові особи Училища не можуть прямо чи опосередковано спонукати в будь-який спосіб підлеглих до прийняття рішень, учинення дій або бездіяльності всупереч чинному законодавству на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

3.3. Керівник структурного підрозділу або директор Училища протягом двох робочих днів після отримання повідомлення про наявність у підлеглої йому особи реального чи потенційного конфлікту інтересів приймає рішення щодо врегулювання конфлікту інтересів, про що повідомляє відповідну особу.

3.4. Якщо посадовій особі стало відомо про наявність конфлікту інтересів в інших посадових осіб Училища, їй необхідно повідомити про це свого безпосереднього керівника із зазначенням обставин, за яких вона дізналась про наявність конфлікту інтересів.

3.5. Безпосередній керівник або директор, якому стало відомо про конфлікт інтересів підлеглої йому особи, зобов'язаний вжити передбачені Законом України «Про запобігання корупції» заходи для запобігання та врегулювання конфлікту інтересів такої особи.

IV. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій

4.1. Подання скарги у випадку виникнення конфліктної ситуації.

Якщо працівник або здобувач освіти вважають, що було порушено їх права, він/вони можуть подати скаргу. Також задля дотримання власних прав, особі, яка вважає, що щодо неї мають місце сексуальні домагання, та (або) дискримінація, та (або) корупційні діяння, та (або) інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення. Скарга подається в письмовій формі (в електронному або паперовому вигляді) і повинна містити

опис порушення права особи, зазначення моменту (часу), коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом 30 днів від дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення. Скарга може бути надана через поштову скриньку безпосередніх керівників або надіслана на офіційну електронну поштову скриньку Училища.

4.2. Розгляд скарги щодо конфліктної ситуації.

Після резолюції директора Училища, заступником директора, у межах компетенції якого знаходиться порушене в скарзі питання, створюється комісія для його розгляду, до складу якої входять: заступник директора з навчальної роботи, заступник директора з виховної роботи, практичний психолог, голова профспілкової організації, голова циклової комісії, та представник учнівського самоврядування. Склад комісії затверджується директором Училища.

4.3. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних. У разі необхідності, комісія надає консультативну підтримку учнівському самоврядуванню та структурним підрозділам Училища.

4.4. Комісія має право подавати пропозиції щодо вдосконалення навчально-виховного процесу Училища та правил внутрішнього трудового розпорядку.

4.5. Після отримання скарги комісією та проведеної консультації особа може обрати такі способи врегулювання конфліктної ситуації: неформальна процедура або формальна процедура.

4.5.1. Неформальна процедура.

Після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію) комісія (представник комісії) отримує в разі необхідності в письмовій формі від особи уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією, як-от: дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо та призначає термін проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, який не може перевищувати десяти календарних днів з моменту отримання скарги. У визначений термін комісія проводить зустріч з особою, яка поскаржилася, та

відповідачем (потенційним порушником). Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктом, що не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництвом Училища). У разі досягнення спільного рішення, неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення укладається в письмовій формі.

4.5.2. Формальна процедура.

Формальний спосіб реагування на конфліктну ситуацію здійснюється, якщо: - особою, яка поскаржилася, обрано формальну процедуру;

-відмови відповідача (потенційного порушника) від неформальної процедури;

- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Комісія в межах формальної процедури після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує керівництво Училища. Протягом десяти робочих днів проводиться засідання комісії, де вирішується, чи розгляд скарги належить до компетенції комісії; комісія отримує за необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією, як-от: дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо. Комісія призначає термін (терміни) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що не може перевищувати тридцять календарних днів з моменту отримання скарги. Протягом тридцяти календарних днів від дня отримання скарги комісія проводить засідання, куди запрошуються особа, яка поскаржилася, відповідач (потенційний порушник), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. Строк розгляду може бути продовжено не більше як на тридцять 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 Училища, які є незацікавленими особами в ситуації, що розглядається. Якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, комісія обов'язково проводить зустріч (зустрічі) з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на

засідання. Про проведення формальної процедури обов'язково інформують директора Училища. За результатами проведення формальної процедури укладається рішення в письмовій формі, що підписується всіма членами комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення. На підставі рішення комісії керівництво Училища приймає відповідні рішення, передбачені та дозволені чинним законодавством, зокрема винесення догани або звільнення працівника, відрахування здобувача освіти тощо. Примірник рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися в особовій справі працівника або здобувача освіти (в архіві).