

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказ ректора Національного  
університету «Острозька академія»  
№ 90 від 31 серпня 2020 року

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою Національного  
університету «Острозька академія»  
Протокол № 1 від 27 серпня 2020 року

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій у Національному університеті «Острозька академія»**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Положення про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій у Національному університеті «Острозька академія» (далі – Положення) регламентує застосування заходів щодо запобігання конфліктним ситуаціям та виявлення їх, алгоритм дій у випадку наявності конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання. Положення розроблене з метою врегулювання й вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами вищої освіти оптимальних моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про освіту», Закону України «Про запобігання корупції», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)», Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Методичних рекомендацій щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, затверджених рішенням НАЗК України від 29.09.2017 № 839, Положення «Про акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» та інших актів чинного законодавства України, а також Статуту Національного університету «Острозька академія», Кодексу академічної доброчесності Національного університету «Острозька академія», Антикорупційної програми Національного університету «Острозька академія».

1.3. У своїй діяльності Національний університет «Острозька академія» (далі – Університет, НаУОА) дотримується законодавства України в сфері виявлення, протидії та запобігання хабарництву та корупції, профілактики та протидії булінгу, забезпечення гендерної рівності, протидії дискримінації та сексуальним домаганням.

Університет визнає недопустимими корупцію, хабарництво, дискримінацію, сексуальні домагання на робочому місці або в освітньому процесі, булінг, мобінг та зобов'язується протидіяти цим явищам, а також запобігати та врегульовувати конфлікт інтересів із застосуванням принципів

академічної доброчесності, зокрема чесності, довіри, справедливості, відповідальності, поваги до людської гідності, прав людини, недискримінації та рівності учасників освітнього процесу, законності, професіоналізму та компетентності, прозорості та інформаційної відкритості, партнерства.

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

- запобігання корупції, хабарництва та врегулювання конфлікту інтересів;
- протидія дискримінації та сексуальним домаганням;
- протидія булінгу;
- регулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища;
- вирішення трудових спорів;
- запобігання та вирішення конфліктів в освітньому процесі.

1.5. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендійного забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішує стипендійна комісія Університету в межах її повноважень.

1.6. Вирішення спірних питань у галузі академічної доброчесності здійснюється на підставі положень Кодексу академічної доброчесності НаУОА.

1.7. Вирішення питань, пов'язаних із випадками булінгу, здійснюється відповідно до Порядку реагування на випадки булінгу (цькування) та застосування заходів виховного впливу в Національному університеті «Острозька академія».

1.8. Індивідуальні трудові спори про застосування чинного законодавства про працю вирішуються в порядку, передбаченому Розділом 5 цього Положення та главою XV Кодексу законів про працю України.

1.9. Вирішення колективних трудових спорів здійснюється відповідно до Кодексу законів про працю України, Закону України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» з урахуванням норм Колективного договору між адміністрацією та профспілковим комітетом НаУОА.

1.10. Терміни, які застосовуються у цьому Положенні:

- **академічна доброчесність** – сукупність етичних принципів та визначених Законом України «Про освіту», Законом «Про вищу освіту» та іншими законами України правил, якими повинні керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень;

- **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 стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

- **дискримінація** – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їхніми 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 (далі – певні ознаки), зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

- **колективний трудовий спір (конфлікт)** – це розбіжності, що виникли між сторонами соціально-трудоких відносин, щодо:

а) встановлення нових або зміни чинних соціально економічних умов праці та виробничого побуту;

б) укладення чи зміни колективного договору, угоди;

в) виконання колективного договору, угоди або окремих їх положень;

г) невиконання вимог законодавства про працю.

- **конфлікт інтересів** – реальні або такі, що видаються реальними, протиріччя між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість ухвалення рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;

- **конфліктна ситуація** – сукупність характеристик освітнього процесу / освітнього середовища та психічних властивостей суб'єктів освітнього процесу / освітнього середовища (здобувачів вищої освіти, викладачів, керівного складу Університету, допоміжного персоналу), яка детермінує зіткнення у ціннісних, емоційних, когнітивних та поведінкових проявах осіб;

- **корупція** – використання особою, зазначеною у частині першій 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 ч. 1 ст. 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;

- **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;

- **суб'єкти освітнього середовища** – здобувачі вищої освіти, науково-педагогічні та інші працівники Університету;

- **утиск** – небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їхньої людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери.

- **об'єкт конфліктної ситуації** – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту;

- **предмет конфліктної ситуації** – це об'єктивно наявна або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

- **проблема конфліктної ситуації** – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протистояння сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);

- **трудові спори (індивідуальні трудові спори)** – це неврегульовані внаслідок безпосередніх переговорів розбіжності між працівником (колективом працівників) і роботодавцем з приводу застосування норм трудового законодавства, а також встановлення нових або зміни чинних умов праці.

1.11. Положення про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій у Національному університеті «Острозька академія» застосовується під час працевлаштування, трудових відносин, оплати праці, організації освітнього процесу в університеті.

## **2. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті**

2.1. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти;
- здобувачами вищої освіти і викладачами;
- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти та обслуговним персоналом підрозділів університету;
- викладачами;
- викладачами та адміністрацією;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією і профспілковим комітетом;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

2.2. Конфлікти в університеті поділяються на такі види залежно від рівня їх виникнення:

- внутрішньоособистісний конфлікт;
- міжособистісний конфлікт;
- конфлікт між особистістю та групою;
- міжгруповий конфлікт.

2.3. Залежно від окремих напрямів організації освітнього процесу конфлікти поділяються на конфлікти:

- у сфері забезпечення освітнього процесу (розклад занять, проведення лекційних і практичних занять, організація поточного і підсумкового контролю та оцінювання тощо);
- у сфері забезпечення умов навчання (якість аудиторного фонду, матеріально-технічне оснащення, харчування, гуртожиток тощо);
- у сфері адміністрування (робота деканату, видання наказів, розпоряджень, інформування про них та про рішення адміністрації тощо);

- у сфері забезпечення академічної доброчесності (виявлення випадків академічної нечесності, шахрайства тощо);
- у сфері комунікації та доступу до інформації (реагування адміністрації на інформаційні запити, публічні висловлювання, а також публікації суб'єктів освітнього середовища університету в соцмережах, ЗМІ, що завдають репутаційних та іміджевих утрат університету тощо);

Інші види конфліктів, які регулює це положення:

- у сфері запобігання хабарництву, корупції, конфлікту інтересів;
- у сфері протидії булінгу;
- у сфері протидії дискримінації, утискам, сексуальним домаганням;
- у сфері забезпечення гендерної рівності;
- у сфері відносин, що регулюються трудовим законодавством.

2.4. Можливі причини конфліктів між суб'єктами освітнього середовища університету:

- інновації, що втілюються в університеті;
- неоднозначне розуміння прав і обов'язків;
- невиконання вимог організації освітнього процесу;
- недостатній рівень інформованості;
- удосконалення системи документообігу;
- підвищення вимог до забезпечення якості організації освітнього процесу;
- створення вузьких часових меж для виконання розпоряджень, наказів;
- некоректний добір персоналу;
- відмова від врахування минулого досвіду в окремих напрямках організації роботи університету;
- недостатній рівень кваліфікації тощо.

2.5. Шляхи запобігання конфліктним ситуаціям:

- створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, освітнього і наукового рівня, впровадження інноваційних форм діяльності, забезпечення умов для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- створення рівних умов для жінок і чоловіків під час вступу до Університету, оцінки знань, надання грантів здобувачам вищої освіти;
- забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків у праці та одержанні винагороди за неї; забезпечення жінкам і чоловікам рівних прав та можливостей у працевлаштуванні, просуванні по роботі, підвищенні кваліфікації та перепідготовці; забезпечення жінкам і чоловікам можливості суміщати трудову діяльність із сімейними обов'язками; здійснення рівної оплати праці жінок і чоловіків у разі однакової кваліфікації та умов праці;
- вжиття заходів щодо створення безпечних для життя і здоров'я умов праці;
- відкритість і прозорість діяльності Університету, постійне інформування суб'єктів освітнього середовища Університету про політики, цілі і результати діяльності, вільний доступ до ресурсів інформації та документів, зокрема шляхом забезпечення відкритого доступу на офіційній інтернет-сторінці Університету;
- суворе дотримання суб'єктами освітнього середовища Університету норм чинних нормативно-правових актів України, в т.ч. локальних нормативно-правових актів, а також спонукання до цього інших;

- зорієнтованість на співпрацю та партнерську взаємодію, протистояння будь-яким формам дискримінації, ганебним учинкам, негативному впливу інших осіб;

- розробка чітких посадових інструкцій та обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової дисципліни;

- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;

- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);

- формування у здобувачів вищої освіти та викладачів високої психолого-педагогічної культури спілкування, дотримання принципів академічної доброчесності, студентоцентрованого навчання і виховання, принципів недискримінації (забезпечення рівності прав і свобод осіб та/або груп осіб; забезпечення рівності перед законом осіб та/або груп осіб; повага до гідності кожної людини; забезпечення рівних можливостей осіб та/або груп осіб).

### **3. Загальні процедури врегулювання конфліктних ситуацій**

#### *Подання скарги (заяви про конфліктну ситуацію)*

3.1. Якщо суб'єкти освітнього середовища Університету вважають, що в Університеті було порушено їхні права чи виникла конфліктна ситуація у сфері забезпечення якості освітніх послуг, академічної доброчесності, протидії дискримінації, утискам та сексуальним домаганням, вони можуть подати скаргу (заяви про конфліктну ситуацію) до Комісії з питань якості освіти (далі – Комісія). До складу Комісії обов'язково входить представник від студентського самоврядування. У разі виникнення конфліктних ситуацій у інших сферах залежно від характеру скарги суб'єкт освітнього середовища може звернутися за допомогою у врегулюванні конфліктної ситуації до посадової особи, яка забезпечує, контролює визначений напрям роботи (тьютор, заступник декана, декан, директор Інституту, проректор, помічник ректора, керівник структурного підрозділу).

3.2. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в електронному (yakist.osvity@oa.edu.ua) або паперовому вигляді) і повинна містити опис порушення права особи, момент (час), коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом 30 днів із дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

Скарга може бути надіслана на електронну поштову скриньку ректорату (oa@oa.edu.ua), проректора з науково-педагогічної роботи, проректора з навчально-виховної роботи, помічника ректора з АГД, помічника ректора зі стратегічного розвитку та забезпечення якості освіти, помічника ректора з освітнього менеджменту, голови Братства спудеїв. Письмова скарга може бути подана у приймальню ректора, офіс Братства спудеїв, деканати, Інститут права ім. І. Малиновського. Зазначені особи/підрозділи невідкладно (протягом одного робочого дня) передають отримані скарги помічникові ректора зі стратегічного розвитку та забезпечення якості освіти для реєстрації в Журналі рекламацій та скарг і передання на розгляд Комісії.

*Розгляд скарги щодо конфліктної ситуації*

3.3. Після подання скарги та проведення консультації з представником Комісії, скаржник/скаржниця може обрати такі способи врегулювання конфліктної ситуації:

- неформальна процедура, передбачена абзацом 2 пункту 3.4. цього Положення;
- формальна процедура.

Після звернення до посадової особи з відповідною компетенцією застосовується неформальна процедура врегулювання, передбачена абзацом 1 пункту 3.4 цього Положення.

#### *Неформальна процедура*

3.4. В університеті діє дві форми неформальної процедури вирішення конфліктних ситуацій:

1) якщо конфліктна ситуація не передбачає ухвалення адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва Університету (зокрема, не стосується сфери хабарництва, корупції, конфлікту інтересів, академічної доброчесності, гендерної рівності, протидії дискримінації, утискам, сексуальним домаганням, булінгу) суб'єкт освітнього середовища може безпосередньо звернутися за допомогою у врегулюванні конфліктної ситуації до посадової особи з відповідною компетенцією. Якщо упродовж 7 днів після такого звернення не відбулося врегулювання конфліктної ситуації, то суб'єкт освітнього середовища може звернутися безпосередньо до ректора або до Комісії з питань якості з відповідною заявою.

2) розгляд зареєстрованої скарги Комісією

Після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію) Комісія визначає, чи належить скарга до її компетенції, або передає скаргу для розгляду посадовій особі чи органу з відповідною компетенцією (Комісія з трудових спорів, Житлова комісія, Стипендійна комісія, Професіонал з антикорупційної діяльності). У випадку, якщо розгляд скарги належить до компетенції Комісії, Комісія (представник Комісії) отримує в разі необхідності в письмовій формі від скаржника/скаржниці уточнювальну інформацію, пов'язану із конфліктною ситуацією, зокрема про дату, місце, час, осіб, залучених до ситуації, свідків тощо та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, у термін, який не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

У визначену дату Комісія проводить зустріч зі скаржником, відповідачем (потенційним порушником). Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктною ситуацією (які не передбачають ухвалення адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва Університету). У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується.

#### *Формальна процедура*

3.5. Формальна процедура реагування на конфліктну ситуацію застосовується у випадку:

- обрання скаржником формальної процедури;
- відмови відповідача (потенційного порушника) від неформальної процедури;
- не досягнення спільного рішення під час неформальної процедури.

3.6. Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Комісії, на якому вирішується, чи розгляд скарги належить до компетенції Комісії, та вирішується питання про отримання в разі необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнювальної інформації, пов'язаної із конфліктною ситуацією, зокрема про дату, місце, час, осіб, залучених до ситуації, свідків тощо.

3.7. Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, у термін який не може перевищувати 30 календарних днів з моменту отримання скарги. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги Комісія проводить засідання, на яке запрошує скаржника, відповідача (потенційного порушника), свідків та інших осіб, які можуть надати необхідну інформацію. У разі потреби Комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Університету, які є незацікавленими особами в розглядуваній ситуації.

3.8. У випадку, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч (зустрічі) з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

3.9. Про проведення формальної процедури Комісія обов'язково інформує ректора університету.

3.10. За результатами проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписують усі члени Комісії та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

3.11. На підставі рішення Комісії керівництво університету ухвалює відповідні рішення, передбачені законодавством, зокрема, винесення догани або звільнення працівника/працівниці, відрахування здобувачів вищої освіти тощо.

3.12. Примірник рішення та матеріали формальної процедури зберігаються протягом п'яти років.

#### *Анонімне повідомлення/скарга*

3.13. Суб'єкт освітнього середовища може повідомити про конфліктну ситуацію, використовуючи «Скриньку довіри ректора», яка встановлена на першому поверсі головного корпусу університету біля дошки оголошень. Зміст скриньки перевіряє безпосередньо ректор або уповноважена ним особа не рідше, ніж один раз на місяць. Якщо повідомлення містить контактні дані, то уповноважена особа зв'язується з заявником для того, щоб обговорити подальші дії. Якщо інформація повідомлена анонімно, то її використовують для кращого розуміння проблем, що впливають на діяльність Університету, для моніторингу тенденцій та для інформування й проведення профілактичної роботи. Якщо обставини, викладені у повідомленні, вимагають розслідування випадку, ректор створює відповідну комісію або повідомляє правоохоронні органи.

## **4. Вирішення конфліктних ситуацій у сфері запобігання і протидії корупції, одержання неправомірної вигоди та подарунка, врегулювання конфлікту інтересів**



4.1. У разі отримання даних щодо фактів порушення Антикорупційної програми, корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» в Університеті, здобувач вищої освіти або співробітник Університету має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я ректора Університету.

4.2. Для повідомлення про факти порушення Антикорупційної програми, вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень (далі - повідомлення) професіонал з антикорупційної діяльності розміщує відповідну інформацію на інформаційних стендах в приміщенні університету та на офіційному вебсайті університету, що містить:

- номер телефону для повідомлень;
- адресу електронної пошти для надсилання повідомлень;
- години прийому особи, яка уповноважена отримувати усні та письмові повідомлення.

4.3. Суб'єкти освітнього середовища повинні уникати конфлікту інтересів, що виникає як результат особистих стосунків. У разі виникнення конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач вищої освіти або співробітник Університету зобов'язані не пізніше наступного робочого дня з дати, коли дізналися чи повинні були дізнатися про наявність у них реального чи потенційного конфлікту інтересів, письмово повідомляти про це свого безпосереднього керівника, не вчиняти дій та не ухвалювати рішень в умовах реального конфлікту інтересів та вжити заходів щодо врегулювання реального або потенційного конфлікту інтересів.

4.4. Безпосередній керівник особи протягом двох робочих днів після отримання повідомлення про наявність у підлеглої йому особи реального чи потенційного конфлікту інтересів ухвалює рішення про спосіб врегулювання конфлікту інтересів, про що повідомляє працівника.

Безпосередній керівник, якому стало відомо про конфлікт інтересів у підлеглому йому працівника, зобов'язаний вжити передбачених законом заходів для запобігання та врегулювання конфлікту інтересів (у тому числі у разі самостійного виявлення наявного конфлікту інтересів у підлеглої йому особи без здійснення нею відповідного повідомлення).

4.5. Врегулювання конфлікту інтересів здійснюється за допомогою одного з нижченаведених заходів:

- усунення працівника від виконання завдання, вчинення дій, ухвалення рішення чи участі в його ухваленні;
- встановлення додаткового контролю за виконанням працівником відповідного завдання, вчиненням ним певних дій чи ухвалення рішень;
- обмеження у доступі працівника до певної інформації;
- перегляду обсягу функційних обов'язків працівника;
- переведення працівника на іншу посаду;
- звільнення працівника.

4.5. Порядок застосування заходів врегулювання конфлікту інтересів та його особливості для різних категорій працівників університету погоджується з професіоналом з антикорупційної діяльності.

## **5. Вирішення індивідуальних трудових спорів**

5.1. Комісія з трудових спорів – це первинний орган із розгляду трудових спорів у Національному університеті «Острозька академія», який обирає Академічна конференція.

5.2. Трудовий спір підлягає розгляду на засіданні комісії з трудових спорів, якщо працівник самостійно або з участю профспівкової організації, що представляє його інтереси, не врегулював розбіжності у безпосередніх переговорах з Адміністрацією університету. Розбіжності можуть стосуватися питань:

- умов та оплати праці (робота у вихідні, святкові дні, нічний час);
- переведення на іншу роботу та оплату праці в разі переведення;
- повернення грошових сум, стягнених із заробітної плати;
- права на отримання та розмір премії, виплату винагороди за вислугу років;
- надання щорічної відпустки, оплату відпустки та виплату грошової компенсації за невикористану відпустку в разі звільнення;
- накладання дисциплінарних стягнень тощо.

5.3. Працівник може звернутися до комісії з трудових спорів у тримісячний строк з дня, коли він дізнався або повинен був дізнатися про порушення свого права. У разі пропуску з поважних причин установленого строку комісія з трудових спорів може його поновити.

5.4. Заяви працівників, що надходять до комісії, секретар Комісії обов'язково реєструє в журналі вхідної документації.

5.5. Трудовий спір розглядає Комісія в десятиденний строк із дня подання заяви.

5.6. Спори розглядають у присутності працівника, який подав заяву, та представників Адміністрації або представника від його імені за нотаріально завіреним дорученням.

5.7. У разі нез'явлення працівника на засідання комісії розгляд справи відкладають до наступного засідання. За повторної відсутності працівника без поважних причин комісія може ухвалити рішення про зняття цієї заяви з розгляду, що не позбавляє працівника права подати заяву знову в межах тримісячного строку з дня, коли працівник дізнався або повинен був дізнатися про порушення свого права.

5.8. Комісія має право викликати на засідання свідків, доручати спеціалістам університету проведення технічних, бухгалтерських та інших перевірок, вимагати від Адміністрації університету необхідні розрахунки і документи.

5.9. Працівник і власник або уповноважений ним орган мають право заявити мотивований відвід будь-якому члену комісії. Питання про відвід ухвалюють більшістю голосів членів комісії, присутніх на засіданні. Член комісії, якому заявлено відвід, не бере участі у вирішенні питання про відвід.

5.10. Організаційно-технічне забезпечення комісії з трудових спорів (надання обладнаного приміщення, друкарської та іншої техніки, необхідної літератури, організація діловодства, облік та зберігання заяв працівників і справ, підготовка та видача копій рішень і т. ін.) здійснює Адміністрація університету. Комісія з трудових спорів має печатку встановленого зразка.

5.11. Засідання комісії з трудових спорів правочинне, якщо на ньому присутні не менше двох третин, обраних до її складу.

5.12. Секретар комісії з трудових спорів веде протокол засідання, який підписує голова або його заступник і секретар.

5.13. Комісія з трудових спорів ухвалює рішення більшістю голосів її членів, присутніх на засіданні.

5.14. У рішенні зазначаються: назва комісії університету, прізвище, ім'я та по батькові працівника, який звернувся до комісії, дата звернення до комісії, дата розгляду спору, суть спору, прізвища членів Комісії, Адміністрації, результати голосування і мотивоване рішення Комісії.

5.15. Копії рішення Комісії у триденний строк вручають працівникові й представникам Адміністрації університету.

5.16. У разі незгоди з рішенням Комісії працівник чи Адміністрація університету можуть оскаржити її рішення у суді в десятиденний строк з дня вручення їм витягу з протоколу засідання Комісії чи його копії.

5.17. Рішення Комісії підлягає виконанню Адміністрацією університету в триденний строк після закінчення десяти днів, передбачених на його оскарження.

5.18. У разі невиконання Адміністрацією університету рішення Комісії у встановлений строк Комісія видає працівникові посвідчення за підписом голови або заступника голови Комісії і завірене печаткою, що має силу виконавчого листа.

## **6. Моніторинг дотримання політики та процедур врегулювання конфліктних ситуацій**

6.1. Наприкінці календарного року помічник ректора зі стратегічного розвитку та забезпечення якості освіти готує і оприлюднює на офіційному веб-сайті Університету щорічний звіт «Політика та процедури врегулювання конфліктних ситуацій», який містить узагальнені дані про проведені навчання, тренінги із запобігання конфліктним ситуаціям (включаючи пов'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією, булінгом та корупцією), результати опитування здобувачів вищої освіти (в тому числі за результатами анонімного анкетування), кількість скарг (загальна та в розрізі окремих конфліктних ситуацій, наприклад, пов'язаних із дискримінацією), аналіз питань, порушених у скаргах.

## **7. Загальні засади та інструменти ефективної комунікації**

7.1. З метою підвищення рівня прозорості й ефективності та недопущення конфліктних ситуацій комунікації в НаУОА відбуваються на таких принципах:

1. **Доцільність** - перед зверненням до колег/працівників варто переконатися, що потрібна інформація не міститься у відкритих джерелах. У випадку наявності інформації у відкритих джерелах потрібно спробувати вирішити питання самостійно. Консультації та звернення до колег/посадових осіб відбуваються у робочий час..

2. **Ієрархічність** - комунікація між найближчими ланками (здобувач вищої освіти-викладач, здобувач вищої освіти-деканат, викладач-керівник кафедри, керівник кафедри-декан/директор). У разі виникнення запитань, скарг, пропозицій варто звертатися до свого безпосереднього керівника (для здобувачів вищої освіти - викладача/декана/директора).
3. **Компетентність** - вирішення будь-якої проблеми можливе лише за умови безпосередньої комунікації з посадовою особою, яка відповідальна за вирішення тих чи тих питань. У разі, якщо питання виходить за межі компетенції керівника структурного підрозділу, його завданням є консультація та надання інструкцій для звернення до компетентної особи, яка здатна вирішити питання.
4. **Конструктивність** - розмова/листування ведеться аргументовано у межах етичних, моральних та антидискримінаційних норм. Питання та скарги подаються згідно з правилами роботи кожного окремого підрозділу і вимогами цього положення.

7.2. Формами комунікації з зовнішніми та внутрішніми стейкхолдерами НаУОА є:

- рекламації, скарги;
- заяви;
- інформаційні запити, звернення;
- звернення (щодо прав здобувачів вищої освіти);
- листування (електронна пошта, пошта);
- телефонні дзвінки;
- консультації;
- опитування.

7.3. Офіційними каналами комунікації та інформування з зовнішніми та внутрішніми стейкхолдерами НаУОА є:

- пошта;
- корпоративна електронна пошта;
- офіційний вебсайт університету;
- телефонні дзвінки на робочий телефон.

Соціальні мережі є неофіційним каналом комунікації.

7.4. Офіційно представляти позицію від імені НаУОА мають право лише ректор і пресекретар (one voice policy). Пресекретар має право делегувати свої повноваження іншим особам.

Професорсько-викладацький склад, здобувачі вищої освіти, адміністративний та допоміжний персонал не можуть публічно висловлюватися від імені Національного університету "Острозька академія".

7.5. Відповіді на інформаційні запити та звернення готують особи, яких визначив ректор НаУОА за участю пресекретаря.

7.6. Здобувач вищої освіти звертається до структурних підрозділів/відповідальних осіб відповідно до їхньої компетенції:

**Деканат** - підписання контрактів, подання листів/заяв (стипендії, відрахування/поновлення/переведення), консультації, звернення щодо надання довідок, формування, виконання особистих індивідуальних навчальних планів; заяви щодо поселення в гуртожиток та академічну мобільність.

**Викладач, завідувач кафедри, тьютор** - консультації та скарги щодо реалізації освітнього процесу (навчальні дисципліни, наукові роботи та практична підготовка).

**Братство студентів** - звернення щодо організації заходів, захисту прав здобувачів освіти, рекламації щодо якості освіти.

**Паспортний відділ** - звернення щодо реєстраційного та військового обліку здобувачів вищої освіти.

**Бухгалтерсько-фінансова служба** - консультації щодо оплати за навчання та проживання в гуртожитках.

**Наукова бібліотека** - консультації щодо корпоративних скриньок, формування читацького квитка.

**Студентський відділ кадрів** - звернення щодо зберігання та видачі документів.

**Стипендійна комісія** - звернення про призначення стипендій, зокрема соціальних.

**Комендант гуртожитку** (за рішенням житлової комісії) - звернення, консультації, рекламації про умови проживання в гуртожитку.

7.7. Для здобувачів третього (освітньо-наукового) рівня комунікаційні функції деканату виконує фахівець, відповідальний за роботу з аспірантами. Для здобувачів заочної форми навчання комунікаційні функції деканату виконує Навчально-науковий центр заочно-дистанційного навчання. Інші комунікаційні процеси пункту 7.6. залишаються без змін.

7.8. Комунікація працівників НаУОА здійснюється через керівника структурного підрозділу, де працює працівник. Інші комунікації регулюються посадовими інструкціями, положеннями та іншими нормативними документами НаУОА.