


УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ЗАТВЕРДЖЕНО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Ректор УКУ


Вченою радою УКУ,

 о. Б. Прах
01.04.2021р

Протокол №8 від 31.03.2021 р.

ПОЛІТИКА СКАРГ І ПРОПОЗИЦІЙ ТА ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УКРАЇНСЬКОМУ КАТОЛИЦЬКОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

Львів 2021

	Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій	Версія №1	
		Сторінок 7	Сторінка 2
Політика	Український католицький університет	Зміна №	Дата

«В основі життя нашої спільноти – християнський принцип служіння ближньому. Цей принцип, з одного боку, накладає на нас моральний обов'язок обмежувати свої егоїстичні схильності, проте водночас обдаровує нас духовними дарами, які відкриваються для нас лише в стані взаємної любови. Тому дисциплінарні обмеження в УКУ є лише помічним адміністративним «корсетом», який покликаний допомогти нашому духовному «хребту» витримувати тягарі життя» (Етос УКУ)

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Політика скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій (далі Політика) в **УКРАЇНСЬКОМУ КАТОЛИЦЬКОМУ УНІВЕРСИТЕТІ** – це надання можливості здобувачам освіти та працівникам розв'язувати певні ситуації, які можуть виникнути в процесі навчання чи на робочому місці. Вона також визначає порядок і процедуру врегулювання конфліктних ситуацій у разі виявлення конфлікту інтересів, дискримінації, утиску, булінгу, сексуального домагання, насильства за ознакою статі, корупції та міжособистісних конфліктів у стосунках учасників освітнього процесу.

Терміни, які вживаються у цій Політиці:

Учасники освітнього процесу - здобувачі вищої освіти, викладачі, керівний склад Університету, допоміжний персонал.

Пропозиція – звернення учасників освітнього процесу, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності Університету на всіх рівнях, а також висловлення думок, які спрямовані на покращення якості та підвищення ефективності роботи підрозділів Університету.


Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист інтересів учасників освітнього процесу.

Конфліктна ситуація - це ситуація напруження між суб'єктами освітнього процесу/освітнього середовища (здобувачами вищої освіти, викладачами, адміністрацією Університету, допоміжним персоналом), зумовлена зіткненням цінностей, інтересів, потреб та очікувань. У випадку загострення суперечностей конфліктна ситуація може перерости у відкрите зіткнення (конфлікт).

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 прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;

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 (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;

Утиск - 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.

	Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій	Версія №1	
		Сторінок 7	Сторінка 3
Політика	Український католицький університет	Зміна №	Дата

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;

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;

Насильство за ознакою статі - діяння, спрямовані проти осіб через їхню стать, або поширені в суспільстві звичаї чи традиції (стереотипні уявлення про соціальні функції (становище, обов'язки тощо) жінок і чоловіків), або діяння, що стосуються переважно осіб певної статі чи зачіпають їх непропорційно, які завдають фізичної, сексуальної, психологічної або економічної шкоди чи страждань, включаючи погрози таких дій, у публічному або приватному житті;

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.

Ця Політика є гнучким інструментом, спрямованим на вирішення різних ситуацій в інтересах усіх сторін, які беруть участь у процесі.


Мета Політики:

- 1) Заохотити учасників освітнього процесу до висвітлення питань і пропозицій їх вирішення, які викликають занепокоєння, в найкоротші терміни;
- 2) Забезпечити процес, який спрямований на неформальне вирішення ситуацій/проблем (якщо це можливо);
- 3) Зобов'язати Університет виконувати прозорі, справедливі та вчасні процедури для розгляду Пропозицій, Скарг, а також Порядок вирішення конфліктних ситуацій.

Конфліктні ситуації, що виникають у сфері фінансової підтримки здобувачів вищої освіти, вирішуються *Комісією з питань фінансової підтримки студентів УКУ* в межах її повноважень.

Вирішення спірних питань у галузі академічної доброчесності здійснюється на підставі *“Положення про запобігання академічному плагіату та іншим видам порушення академічної доброчесності й коректне застосування цитат в освітньому процесі, науково-педагогічній та науковій діяльності ЗВО Український католицький університет”*.

Вирішення спірних питань щодо оцінювання студентів здійснюється відповідно до *“Положення про порядок оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти”*

	Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій	Версія №1	
		Сторінок 7	Сторінка 4
Політика	Український католицький університет	Зміна №	Дата

Порядок проведення службового розслідування жорстокого поведінки з вразливими особами регулюється *Політикою захисту вразливих осіб Українського католицького університету*.

2. НА КОГО ПОШИРЮЄТЬСЯ ЦЯ ПОЛІТИКА

Ця Політика поширюється на всіх учасників освітнього процесу, підрядників і третіх осіб.

3. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації, утиску, булінгу, сексуальних домагань, насильства за ознакою статі, корупції в Університеті керівники програм, тьютори, викладачі, керівники структурних підрозділів, декани факультетів та допоміжний персонал:

- формують у колективі дружню атмосферу та довірливі стосунки, керуючись християнськими цінностями та дотримуючись місії УКУ;
- спілкуються доброзичливо та виважено, з повагою ставляться до гідності та особистого життя колег, підлеглих чи здобувачів вищої освіти;
- створюють рівні умови для жінок і чоловіків під час вступу до закладів освіти, оцінки знань, надання грантів, стипендій тощо;
- користуються навчальними матеріалами вільними від стереотипних уявлень про роль жінки і чоловіка та спрямованих на формування ненасильницьких моделей поведінки, небайдужого ставлення до постраждалих осіб, поваги до людської гідності та статевої недоторканості;
- виховують культуру ненасильницької поведінки, взаємоповаги, рівного розподілу професійних і сімейних обов'язків між жінками та чоловіками.


2. Заходами з запобігання конфліктних ситуацій є:

- систематичний (не рідше 1 разу в рік) моніторинг за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в університеті;
- проведення досліджень стану, причин і передумов виникнення конфліктних ситуацій;
- проведення педагогічних бесід;
- забезпечення надання психологічної підтримки за допомогою психологів.

4. ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ ПРОПОЗИЦІЙ

Крок 1. Здобувач освіти чи Працівник повинен подавати всі пропозиції в письмовій формі. Аргументовано описати ситуацію та побажання/рекомендації/бачення – як можна вдосконалити той чи інший процес в УКУ. Документ повинен бути позначений як "Пропозиція для УКУ" та адресована керівнику відділу управління персоналом (для працівників), а здобувачі освіти - керівникам освітніх програм особисто або на електронну пошту.

Крок 2. Керівник ВУП/керівник освітньої програми отримує документ та надсилає здобувачу освіти/працівникові письмове підтвердження, що пропозиція отримана і перебуває на розгляді. Термін розгляду пропозиції **10 робочих днів** з моменту письмового підтвердження від керівника ВУП/керівник освітньої програми.

	Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій	Версія №1	
		Сторінок 7	Сторінка 5
Політика	Український католицький університет	Зміна №	Дата

Крок 3. Керівник ВУП/керівник освітньої програми вивчає питання, звертається до експертів, аналізує можливість, доцільність, актуальність Пропозиції здобувача освіти чи працівника для всіх задіяних сторін.

Крок 4. Керівник ВУП/керівник освітньої програми зобов'язані **письмово** повідомити здобувача освіти /працівника про результати розгляду офіційної Пропозиції.

5. ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ СКАРГ

Застосування норм даної Політики не виключає можливість застосування норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав. Особа, яка зазнає дискримінації, утиску, сексуального домагання, перебуваючи у безпосередній небезпеці або спостерігаючи її стосовно інших осіб може звернутися до деканату або адміністрації УКУ, а також зателефонувати до правоохоронних органів.

Неформальна процедура:

Крок 1. Здобувачеві освіти чи Працівникові Університету, який має проблеми, пов'язані з навчальним процесом чи роботою, рекомендуємо якнайшвидше обговорити їх зі своїм керівником (керівником програми, деканом факультету, керівником підрозділу) після події, що викликає занепокоєння. Керівник повинен розглянути питання протягом **п'яти (5) робочих днів**.

Крок 2. Якщо причина занепокоєння не буде вирішена безпосереднім керівником, заявник може передати це питання відповідно до керівника освітньої програми/керівника відділу управління персоналом.

Крок 3. Керівник ВУП/керівник освітньої програми буде виступати посередником і сприятиме вирішенню питання для всіх задіяних сторін.


Крок 4: Якщо сторони не можуть досягти задовільного висновку, здобувач освіти/працівник може подати **офіційну скаргу** до відповідальних осіб від Університету.

Якщо здобувач освіти/працівник з певних причин хоче подати пропозицію/скаргу **анонімно**, то він може зробити це наступним чином: в корпусі УКУ на вул. Свенціцького, 17 (другий поверх) біля дошки оголошень розташована спеціальна «Скринька Довіри», де можна залишити анонімного листа. Скринька перевіряється працівником ВУП не менше одного разу на в тиждень. Процедура розгляду анонімної скарги відбувається згідно з Формальною процедурою Крок 2. Письмову відповідь на анонімну скаргу здобувач освіти/працівник отримує за допомогою будь-якого засобу комунікації у прийнятних для нього межах приватності (e-mail, номер телефону, месенджер etc, якщо вони вказані у тексті анонімної скарги).

Формальна процедура:

Крок 1. Письмова скарга

Здобувач освіти/працівник повинен подавати всі скарги **в письмовій формі**. Документ повинен описувати інцидент або скаргу і докази, на яких він базується. Документ повинен описувати проблему з конкретними фактами, включаючи: залучених осіб, події, дати та іншу інформацію, яка

	Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій	Версія №1	
		Сторінок 7	Сторінка 6
Політика	Український католицький університет	Зміна №	Дата

стосується скарги. Скарга повинна бути позначена як "Особиста та конфіденційна" та адресована керівнику ВУП/керівнику освітньої програми **особисто або на електронну пошту**.

Керівник ВУП/керівник освітньої програми отримує усі письмові скарги і надсилає протягом **трьох (3) днів** здобувачу освіти/працівнику **письмове підтвердження**, що скарга отримана і знаходиться на розгляді.

Крок 2. Розслідування

Керівник ВУП/керівник освітньої програми розслідує скаргу, зустрічаючись окремо з здобувачем освіти/працівником та іншими особами, які або вказані в скарзі або які можуть знати факти, викладені в скарзі. Розслідування завершується протягом **десяти (10) робочих днів** з дати одержання письмової скарги від заявника.

Алгоритм руху розслідування:

Протягом **десяти (10) робочих днів** після завершення розслідування має бути надано письмовий звіт про розслідування та висновки.

ВУП/керівник освітньої програми зобов'язані письмово повідомити здобувача освіти/працівника та всі зацікавлені сторони про результати проведеного розслідування.

Якщо скарга не буде вирішена протягом **десяти (10) робочих днів**, у цей термін заявнику буде надана офіційна відповідь про продовження розслідування.

Крок 3. Оскарження рішення


Всі сторони мають право оскаржити розгляд скарги. Будь-яка сторона може подати письмову апеляцію до керівника ВУП/керівника освітньої програми для здобувачів освіти. Протягом **семи (7) робочих днів** спеціально створена комісія ознайомлюється з ситуацією та рішенням.

6. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

1. Конфліктні ситуації в УКУ мають вирішуватись конструктивно та за допомогою стратегії співробітництва та компромісу й мінімізації негативних емоцій опонентів.

2. Будь-які конфліктні ситуації повинні вирішуватися згідно з принципом субсидіарності, тобто на тому рівні, де вони виникли і безпосередньо учасниками конфлікту. У разі неможливості знайти порозуміння на рівні виникнення конфлікту здобувач вищої освіти або працівник Університету має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я безпосереднього керівника (керівника програми, декана факультету або ректора Університету) з підписом або анонімно у "Скриньку Довіри", лише коли виникає необхідність такої анонімності. (2 поверх, вул. Іл. Свенціцького, 17).

3. Для розгляду звернень у строк до **трьох (3) робочих днів** керівник, до якого надійшло звернення, ініціює створення тимчасової комісії, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації.

	Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій	Версія №1	
		Сторінок 7	Сторінка 7
Політика	Український католицький університет	Зміна №	Дата

4. Комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення та надає пропозиції розв'язання конфліктної ситуації протягом **десяти (10) робочих днів** з моменту її створення. За потреби комісія сприяє наданню матеріалів до правоохоронних органів.

«Ставмося одні до одних так, якби ми хотіли, щоб ставилися до нас інші. Це допоможе нам володіти своїми емоціями та сприяти формуванню позитивного здорового психологічного клімату в спільноті... (Етос УКУ)

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Політика Скарг і пропозицій та порядок вирішення конфліктних ситуацій вступає в силу з моменту її затвердження ректором Університету, що фіксується відповідним наказом.

7.2. Пропозиції щодо доповнення або зміни Політики повинні бути передані Ректору Університету, після чого він приймає рішення щодо доцільності внесення даних змін.

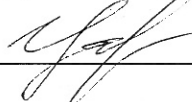
7.3. Зміни та доповнення до цієї Політики вносяться рішенням Вченої ради Університету.

Укладачі:

Керівник академічного відділу

 О.Матійчук

Заступник керівника відділу управління персоналом

 Х.Цар

Погоджено:

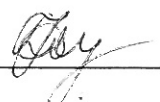
Перший проректор

 Т. Добко

Заступник першого проректора з управління персоналу

У.Кульчицька

Керівник юридичного відділу

 І. Малицька