



**МОЗ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМ. М.І. ПИРОГОВА
(ВНМУ ІМ. М.І. ПИРОГОВА)**

Введено в дію

Наказом ректора ЗВО

ВНМУ ім. М.І. Пирогова

від 16.09.26 № 159

Ректор ЗВО, професор

 Вікторія ПЕТРУШЕНКО

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА
РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ У ВІННИЦЬКОМУ НАЦІОНАЛЬНОМУ
МЕДИЧНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ ім. М. І. ПИРОГОВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Вченої ради

ВНМУ ім. М.І. Пирогова

Протокол від 15.09.26 № 1

ЗМІСТ

Вступ	3
1. Загальні положення	5
2. Загальні засади запобігання конфліктним ситуаціям	10
3. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій та конфліктів	16
4. Процедури запобігання конфлікту інтересів	22
5. Види, порядок подання та вимоги до звернень здобувачів освіти	25
6. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення	29
7. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню	31
8. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти Університету	33
9. Особистий прийом здобувачів освіти університету та громадян	40
10. Порядок подання і розгляду звернень та оскарження рішень у сфері академічної доброчесності	45
11. Відповідальність за порушення вимог щодо розгляду звернень	51
12. Прикінцеві положення	52
Додатки	

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова розроблено відповідно до чинного законодавства України для уніфікації підходів і гарантування послідовності та сталості в діяльності Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова (далі – Університету) щодо забезпечення рівності прав і можливостей для всіх учасників освітнього процесу незалежно від їхніх певних ознак, формування політики протидії дискримінації згідно з вимогами та приписами Конституції України, Закону України “Про освіту”, “Про вищу освіту”, «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України «Про академічну доброчесність», Закону України «Про звернення громадян», міжнародних та європейських актів у сфері прав людини.

Положення розроблено відповідно до принципів рівності та недискримінації, положень національного антидискримінаційного законодавства з урахуванням міжнародних та європейських стандартів у сфері захисту прав людини. Положення визначає основні засади та механізми запобігання і протидії дискримінації, спрямовані на забезпечення рівних прав і можливостей для всіх учасників освітнього процесу та працівників університету під час здійснення освітньої, наукової, організаційної та іншої діяльності, а також надання освітніх та інших послуг. Пріоритетним є запобігання проявам дискримінації та своєчасне реагування на них з метою недопущення негативних наслідків для учасників університетської спільноти.

Загальні принципи рівності та, відповідно, недискримінації, встановлені Основним Законом – Конституцією України. Так, стаття 24 Конституції України проголошує: «Громадяни мають рівні конституційні права і свободи та є рівними перед законом. Не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками».

Принципи рівності та недискримінації закріплені також у міжнародних та європейських актах у сфері прав людини, зокрема міжнародних договорах, згода на обов'язковість яких надана Україною та які відповідно до законодавства України є складовою національного законодавства. До основних міжнародних та європейських актів, положення яких враховуються Університетом у сфері забезпечення рівності, недискримінації та захисту гідності людини, належать:

- Загальна декларація прав людини (статті 1, 2, 7);
- Міжнародний пакт про громадянські і політичні права (статті 2, 3, 26);
- Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права (статті 2, 3, 13);
- Міжнародна конвенція про ліквідацію всіх форм расової дискримінації;

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

- Конвенція ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок;
- Конвенція про права осіб з інвалідністю (зокрема статті 5, 24, 27);
- Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (стаття 14) та Протокол № 12 до неї;
- Європейська соціальна хартія (переглянута);
- Рамкова конвенція про захист національних меншин;
- Конвенція ЮНЕСКО з подолання дискримінації в освіті;
- Конвенція МОП № 111 про дискримінацію в галузі праці та занять;
- Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (Стамбульська конвенція);
- Конвенція Ради Європи про захист персональних даних (Конвенція 108+);
- Рекомендація ЮНЕСКО щодо освіти для міжнародного взаєморозуміння, співробітництва та миру і освіти у сфері прав людини та основних свобод.

Університет у своїй діяльності враховує також інші міжнародні зобов'язання України та міжнародні і європейські стандарти у сфері забезпечення рівності, недискримінації, захисту людської гідності та створення безпечного освітнього і робочого середовища.

Законодавство України, згідно зі статтею 2 Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації», ґрунтується на принципі недискримінації, що передбачає незалежно від певних ознак:

- 1) забезпечення рівності прав і свобод осіб та/або груп осіб;
- 2) забезпечення рівності перед законом осіб та/або груп осіб;
- 3) повагу до гідності кожної людини;
- 4) забезпечення рівних можливостей осіб та/або груп осіб.

Реалізація принципу недискримінації передбачає:

- забезпечення рівного ставлення до осіб та/або груп осіб, які перебувають в аналогічному становищі, незалежно від їхніх певних ознак;
- недопущення прямої та непрямої дискримінації, утиску, підбурювання до дискримінації та інших форм дискримінації, визначених законодавством;
- недопущення застосування формально нейтральних правил, вимог, критеріїв чи практик, які створюють або можуть створювати менш сприятливі умови чи становище для осіб та/або груп осіб за їхніми певними ознаками, крім випадків, коли їх застосування має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, а способи її досягнення є належними та необхідними;
- урахування відмінностей у становищі та потребах окремих осіб та/або груп осіб і, за необхідності, застосування передбачених законодавством позитивних дій, спрямованих на усунення юридичної чи фактичної нерівності та забезпечення рівних можливостей;

- запобігання дискримінації шляхом формування та реалізації відповідних політик і процедур Університету, перегляду внутрішніх правил і практик, проведення інформаційних та просвітницьких заходів;
- забезпечення доступних механізмів повідомлення про можливі випадки дискримінації, своєчасного та неупередженого розгляду відповідних звернень і вжиття заходів реагування у разі встановлення факту дискримінації;
- недопущення негативних наслідків для осіб, які повідомили про можливі випадки дискримінації, звернулися за захистом своїх прав або брали участь у розгляді відповідного звернення.

Реалізація принципу недискримінації також ґрунтується на положеннях Закону України «Про академічну доброчесність», спрямованих на забезпечення рівного та неупередженого ставлення до учасників академічної діяльності, поваги до їхніх прав, честі та гідності, а також недопущення дискримінаційних практик в академічному середовищі. Забезпечення рівного та неупередженого ставлення, справедливого оцінювання, поваги до різноманітності та недопущення дій, що перешкоджають реалізації прав і свобод інших учасників академічної спільноти, є важливими умовами формування культури академічної доброчесності та безпечного освітнього і наукового середовища в Університеті.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова (далі - Положення) визначає мету, принципи, порядок і механізм, які спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи в Університеті з метою забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та врегулювання конфліктів. 1.2. Положення розроблено згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про академічну доброчесність», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», «Про забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», Правилами внутрішнього трудового розпорядку Університету, Статутом Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова (нова редакція), Кодексом академічної доброчесності ВНМУ ім. М.І. Пирогова, іншими нормативними документами та актами.

1.3. У своїй діяльності Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова (далі — Університет) дотримується вимог чинного законодавства України та забезпечує реалізацію його положень у таких сферах:

- забезпечення рівності та протидія всім видам дискримінації;
- забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- запобігання та протидія сексуальним домаганням;
- забезпечення поваги до честі, гідності, прав і свобод учасників освітнього процесу та працівників Університету;
- запобігання та врегулювання конфлікту інтересів;
- запобігання, виявлення та протидія корупції;
- забезпечення безпечного, інклюзивного та недискримінаційного освітнього і робочого середовища;
- конфіденційність, захист заявника від переслідування, доступність механізмів звернення та неупередженість розгляду.

1.4. В цьому Положенні використовуються терміни у такому значенні:

- **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** - діяння (дії або бездіяльність), в результаті яких 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;
- **мобінг (цькування)** - це психологічний терор, тиск, цькування співробітниками свого ж колеги. Це будь-яка форма гоніння, переслідування на робочому місці. Тобто під терміном мобінг розуміють вороже, неетичне ставлення однієї людини або групи людей, яке прямо спрямоване і систематично повторюється по відношенню головним чином до однієї особи, на якій дане переслідування відбивається негативно;

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

- **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;
- **конфлікт** – це протиріччя, що виникає між двома чи більше особами в процесі їхньої спільної діяльності через непорозуміння або протилежності інтересів і поглядів, відсутність згоди між двома та більше сторонами; зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить 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** - умова виникнення конфлікту, що передбачає суперечливі позиції сторін із будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань тощо;
- **врегулювання конфлікту** - процес управління конфліктом, спрямований на зниження інтенсивності протистояння, припинення його гострої фази та досягнення прийняттого для сторін способу взаємодії, у тому числі за участю третьої сторони, без обов'язкового повного усунення причин і суперечностей, що зумовили конфлікт;
- **вирішення (розв'язання) конфлікту** - процес, спрямований на усунення або подолання причин і суперечностей, що зумовили конфлікт, та досягнення сторонами взаємоприйняттого рішення, яке забезпечує припинення конфліктної взаємодії;
- **корупція** - використання особою наданих їй службових повноважень чи пов'язаних із ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб, а також обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди відповідній особі або, на її вимогу, іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних із ними можливостей;
- **потенційний конфлікт інтересів** - наявність у особи приватного інтересу у сфері, в якій вона виконує свої службові чи представницькі повноваження, що може вплинути на об'єктивність чи неупередженість

прийняття нею рішень або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень;

- **реальний конфлікт інтересів** - суперечність між приватним інтересом особи та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень;
- **приватний інтерес** - будь-який майновий чи немайновий інтерес особи, у тому числі зумовлений особистими, сімейними, дружніми чи іншими позаслужбовими стосунками з фізичними чи юридичними особами, а також інтересами, що виникають у зв'язку з членством або діяльністю в громадських, політичних, релігійних чи інших організаціях;
- **сексуальні домагання** - дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування;
- **соціально-психологічний клімат** - сукупність соціально-психологічних умов, характеру міжособистісних взаємин та особливостей взаємодії в колективі, що визначають рівень психологічного комфорту, взаємної поваги, довіри, співпраці та відчуття безпеки його членів;
- **суб'єкти академічної діяльності** - педагогічні, науково-педагогічні, наукові працівники, інші вчені, здобувачі освіти, вступники, учасники та організатори конкурсів, експерти у сфері освіти і науки, суб'єкти освітньої діяльності, суб'єкти наукової діяльності;
- **здобувачі освіти** - особи, які здобувають освіту в Університеті та його структурних підрозділах за відповідним рівнем і формою здобуття освіти, у тому числі здобувачі фахової передвищої та вищої освіти;
- **академічна доброчесність** - сукупність цінностей, принципів і заснованих на них правил, якими мають керуватися суб'єкти академічної діяльності під час провадження такої діяльності;
- **звернення** - викладені в усній, письмовій або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги осіб, подані відповідно до законодавства та цього Положення;
- **повторне звернення** - звернення з питання, яке раніше було розглянуто Університетом, якщо в ньому не наведено нових обставин або фактів, що потребують додаткового розгляду;

- **пропозиція (зауваження)** - звернення, в якому висловлюються порада, рекомендація або думка щодо діяльності Університету, його структурних підрозділів, посадових осіб, удосконалення організації освітнього процесу, умов навчання чи праці, запобігання конфліктним ситуаціям та поліпшення університетського середовища;
- **заява (клопотання)** - звернення з проханням про сприяння реалізації прав та законних інтересів особи або повідомлення про порушення законодавства, локальних нормативних актів Університету, недоліки в діяльності Університету, його структурних підрозділів, посадових осіб чи працівників. Клопотання є письмовим зверненням з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод у випадках, передбачених законодавством;
- **скарга** — звернення з вимогою про поновлення порушених прав і захист законних інтересів особи у зв'язку з рішеннями, діями чи бездіяльністю органів управління, структурних підрозділів, посадових осіб або працівників Університету;
- **звернення щодо конфліктної ситуації** — звернення особи, яке містить інформацію про наявну або можливу конфліктну ситуацію чи конфлікт, порушення прав або законних інтересів, прояви дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, сексуальних домагань або інші обставини, що відповідно до цього Положення потребують розгляду та реагування з боку Університету;
- **постраждала особа** - особа, яка повідомляє про те, що до неї вчинено дії або бездіяльність, що можуть містити ознаки конфліктної ситуації, дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, насильства, сексуальних домагань чи іншого порушення її прав та законних інтересів;
- **особа, щодо якої подано звернення** - фізична особа, стосовно якої у зверненні наведено інформацію про можливе вчинення дій або бездіяльності, що є предметом розгляду відповідно до цього Положення;
- **свідок** - особа, якій безпосередньо відомі обставини події або яка була очевидцем дій чи бездіяльності, що є предметом розгляду відповідно до цього Положення;
- **конфіденційність** - недопущення розголошення інформації про заявника, постраждалу особу, особу, щодо якої подано звернення, свідків та інших учасників розгляду, а також відомостей, отриманих під час розгляду звернення, крім випадків, передбачених законодавством України.

1.5. Положення розроблено для запобігання, попередження та врегулювання конфліктних ситуацій й конфліктів серед всіх працівників та здобувачів освіти Вінницького національного медичного університету ім. М.І. Пирогова, забезпечення належного соціально-психологічного клімату (як сукупності соціально-психологічних умов та характеру взаємовідносин між усіма суб'єктами академічної діяльності, що впливають на їхнє відчуття психологічної безпеки, взаємної поваги, довіри, належності до університетської спільноти, можливості конструктивної взаємодії).

1.6. Положення регламентує застосування заходів щодо попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією, булінгом та мобінгом), алгоритм дій у випадках вирішення конфліктних ситуацій, конфліктів та способи їх врегулювання, попередження та уникнення конфлікту інтересів.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. Університет здійснює системну діяльність, спрямовану на запобігання виникненню конфліктних ситуацій і конфліктів, дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, сексуальним домаганням, насильству та іншим проявам поведінки, що порушують права, свободи, честь і гідність учасників освітнього процесу та працівників Університету.

З цією метою Університет забезпечує проведення інформаційних, просвітницьких, комунікативних, навчальних та інших профілактичних заходів, спрямованих на:

- підвищення рівня обізнаності працівників та учасників освітнього процесу щодо їхніх прав, обов'язків і відповідальності, а також щодо способів запобігання та реагування на конфліктні ситуації, дискримінацію, утиск, мобінг, булінг, сексуальні домагання, насильство та інші прояви неналежної поведінки;
- формування культури взаємної поваги, толерантності, недискримінації та конструктивної комунікації;
- своєчасне виявлення конфліктних ситуацій та ризиків їх ескалації;
- створення умов для безпечного та психологічно комфортного освітнього і трудового середовища;
- забезпечення доступних та зрозумілих механізмів подання і розгляду звернень;
- своєчасне та неупереджене реагування на повідомлення про конфліктні ситуації та можливі порушення прав;

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

- сприяння конструктивному врегулюванню конфліктів із дотриманням принципів добровільності, неупередженості, конфіденційності та поваги до гідності всіх учасників;
- запобігання повторному виникненню конфліктних ситуацій та усунення, наскільки це можливо, причин і умов, що сприяли їх виникненню.

2.1.2. Запобігання конфліктним ситуаціям та конфліктам в Університеті здійснюється шляхом комплексної інформаційної, комунікативної, соціально-психологічної, організаційної та профілактичної роботи з працівниками та учасниками освітнього процесу яка передбачає:

- формування культури взаємоповаги, рівності, толерантності, недискримінації та відповідальної поведінки;
- розвиток навичок конструктивної комунікації та мирного врегулювання конфліктів;
- створення умов для відкритого та безпечного обговорення проблемних питань;
- своєчасне виявлення чинників, які можуть спричиняти соціальну напруженість або конфлікти;
- запобігання поширенню неперевіреної, недостовірної або такої, що може завдати шкоди честі, гідності та діловій репутації учасників освітнього процесу чи працівників Університету, інформації;
- забезпечення належної організації освітнього та трудового процесів;
- підтримання сприятливого соціально-психологічного клімату в колективах;
- удосконалення внутрішньої комунікації між працівниками, здобувачами освіти, органами студентського самоврядування та структурними підрозділами Університету;
- своєчасне реагування на організаційні, комунікативні та інші чинники, які можуть спричиняти виникнення конфліктних ситуацій;
- за необхідності — залучення фахівців психологічної служби, медіаторів, юристів та інших компетентних осіб відповідно до їхніх повноважень.

2.1.3. Запобігання конфліктним ситуаціям та їх врегулювання ґрунтуються на **принципах**: законності; поваги до честі та гідності людини; рівності та недискримінації; неупередженості та об'єктивності; презумпції невинуватості особи до встановлення відповідних обставин у визначеному законодавством та цим Положенням порядку; конфіденційності; добровільності участі у процедурах примирення та медіації, якщо їх застосування допускається законодавством; оперативності та своєчасності реагування; недопущення переслідування або негативних наслідків для особи у зв'язку з добросовісним

поданням звернення чи повідомлення; доступності механізмів звернення та отримання допомоги; пропорційності заходів реагування характеру та тяжкості встановлених обставин; недопущення повторної віктимізації постраждалої особи.

2.1.4. Університет забезпечує розмежування процедур запобігання та врегулювання конфліктів, розгляду звернень, реагування на випадки дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, сексуальних домагань, насильства, а також інших порушень прав і законних інтересів відповідно до характеру конкретної ситуації та вимог законодавства України.

2.1.5. У разі виявлення у конфліктній ситуації ознак правопорушення, загрози життю чи здоров'ю людини, насильства або інших обставин, реагування на які належить до компетенції державних органів чи інших уповноважених суб'єктів, Університет діє відповідно до вимог законодавства України та в межах своїх повноважень.

2.3. Рекомендовані методи попередження конфліктних ситуацій та конфліктів:

2.3.1. формування та підтримання атмосфери взаємної поваги, довіри, доброзичливості та психологічної безпеки у взаємовідносинах між учасниками освітнього процесу та працівниками Університету, а також сприятливого соціально-психологічного клімату в колективах;

2.3.2. дотримання працівниками Університету під час професійної комунікації зі здобувачами освіти, колегами та іншими учасниками освітнього процесу принципів професійної етики, компетентності, добросовісності, об'єктивності, неупередженості, справедливості, коректності та взаємоповаги;

2.3.3. повага до приватного та особистого життя здобувачів освіти, працівників Університету та інших учасників освітнього процесу, недопущення необґрунтованого втручання в особисті питання, якщо таке втручання не зумовлене виконанням професійних обов'язків або вимогами законодавства України;

2.3.4. забезпечення конструктивної, доброзичливої та професійної комунікації між учасниками освітнього процесу та працівниками Університету, у тому числі під час виникнення розбіжностей у поглядах, оцінках, інтересах чи підходах;

2.3.5. проведення інформаційних, просвітницьких, виховних та психолого-педагогічних заходів, спрямованих на формування культури взаємоповаги, рівності, толерантності, недискримінації, відповідальної поведінки, конструктивної комунікації та ненасильницької взаємодії;

- 2.3.6.** розвиток у працівників та здобувачів освіти навичок конструктивного спілкування, емоційної саморегуляції, ненасильницької комунікації та мирного врегулювання розбіжностей і конфліктів;
- 2.3.7.** за потреби забезпечення можливості отримання здобувачами освіти та працівниками Університету психологічної підтримки, консультування та іншої необхідної допомоги відповідно до законодавства України, локальних нормативних актів Університету та повноважень відповідних фахівців;
- 2.3.8.** забезпечення об'єктивності, прозорості та неупередженості під час прийняття управлінських, кадрових, освітніх та інших рішень, що стосуються прав і законних інтересів здобувачів освіти, працівників Університету та інших учасників освітнього процесу;
- 2.3.9.** дотримання принципу соціальної справедливості під час прийняття рішень, які стосуються навчання, оцінювання, організації освітнього процесу, умов праці, професійної діяльності, заохочень, дисциплінарних заходів та інших питань, що можуть впливати на права та законні інтереси учасників освітнього процесу і працівників Університету;
- 2.3.10.** недопущення дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, сексуальних домагань, насильства, приниження честі та гідності, психологічного тиску, погроз, залякування та інших форм неналежної поведінки;
- 2.3.11.** своєчасне виявлення та усунення організаційних, комунікативних, соціально-психологічних та інших чинників, які можуть сприяти виникненню або загостренню конфліктних ситуацій і конфліктів;
- 2.3.12.** забезпечення доступних і зрозумілих механізмів повідомлення про конфліктні ситуації, можливі порушення прав і законних інтересів, дискримінацію, утиск, мобінг, булінг, сексуальні домагання, насильство та інші прояви неналежної поведінки;
- 2.3.13.** своєчасне та неупереджене реагування на повідомлення про конфліктні ситуації і можливі порушення прав та законних інтересів учасників освітнього процесу і працівників Університету;
- 2.3.14.** застосування конструктивних способів попередження та врегулювання розбіжностей і конфліктів, зокрема шляхом діалогу, переговорів, консультацій, за взаємною згодою сторін — медіації, а також із залученням уповноважених осіб Університету в межах їхніх повноважень;
- 2.3.15.** недопущення переслідування, дискримінації або інших негативних наслідків щодо особи у зв'язку з добросовісним поданням нею звернення чи повідомлення про можливе порушення її прав або прав інших осіб;
- 2.3.16.** дотримання конфіденційності інформації, отриманої під час запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій, а також під час розгляду звернень, з

урахуванням вимог законодавства України щодо захисту персональних даних та випадків, коли розкриття відповідної інформації є обов'язковим;

2.3.17. запобігання повторному травмуванню або повторній віктимізації осіб, які повідомили про можливі випадки дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, сексуальних домагань, насильства чи інших порушень прав і законних інтересів;

2.3.18. у разі необхідності — залучення до профілактичної роботи та врегулювання конфліктних ситуацій психологічної служби, фахівців у сфері медіації, юристів, представників органів студентського самоврядування та інших компетентних осіб відповідно до їхніх повноважень і за умови дотримання вимог законодавства України;

2.3.19. систематичний аналіз причин і умов виникнення конфліктних ситуацій та конфліктів, оцінювання ефективності заходів щодо їх попередження і врегулювання та, за необхідності, удосконалення відповідних механізмів і процедур Університету.

2.4. У разі виявлення ситуації, яка може призвести до виникнення або загострення конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів, керівники інших структурних підрозділів та куратори академічних груп у межах своїх повноважень зобов'язані своєчасно реагувати на неї, сприяти її конструктивному врегулюванню та, за необхідності, забезпечувати залучення відповідних фахівців або уповноважених осіб Університету.

У разі якщо конфліктна ситуація не може бути врегульована на відповідному рівні, виходить за межі повноважень посадової особи або містить ознаки порушення прав, дискримінації, утиску, мобінгу, булінгу, сексуальних домагань, насильства чи іншого правопорушення, інформація про неї передається для розгляду відповідно до порядку, визначеного цим Положенням та законодавством України.

2.5. Керівники структурних підрозділів, декани факультетів, куратори академічних груп та інші відповідальні особи під час запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій повинні дотримуватися принципів законності, об'єктивності, неупередженості, конфіденційності, поваги до честі та гідності людини, рівності та недискримінації.

Під час врегулювання конфліктів перевага, за можливості та за згодою сторін, надається конструктивному діалогу, співробітництву, переговорам, пошуку взаємоприйнятної рішення та іншим способам мирного врегулювання конфлікту.

Застосування примирних процедур не допускається як спосіб уникнення належного реагування на повідомлення про насильство, сексуальні домагання,

дискримінацію, утиск, мобінг, булінг або інші порушення, якщо характер ситуації чи вимоги законодавства потребують проведення офіційного розгляду.

2.6. У разі виникнення конфліктної ситуації керівник структурного підрозділу в межах своїх повноважень може:

2.6.1. провести окремі бесіди з учасниками конфліктної ситуації для з'ясування обставин, причин та характеру розбіжностей, якщо така бесіда є доцільною та не перешкоджає проведенню офіційного розгляду;

2.6.2. запропонувати сторонам конфлікту конструктивні способи його врегулювання, зокрема діалог, переговори або консультацію відповідного фахівця;

2.6.3. за згодою сторін ініціювати застосування медіації або іншої примирної процедури у випадках, коли її застосування відповідає характеру конфлікту та не суперечить законодавству України;

2.6.4. у разі неможливості врегулювання конфліктної ситуації на рівні структурного підрозділу, її складності, наявності ознак порушення прав чи законних інтересів або інших обставин, що потребують спеціального розгляду, ініціювати передачу матеріалів для розгляду відповідно до процедури, визначеної цим Положенням;

2.6.5. у межах своїх повноважень сприяти виконанню рішень та рекомендацій, прийнятих за результатами розгляду конфліктної ситуації, та здійснювати контроль за їх виконанням, якщо це передбачено відповідним рішенням.

2.7. В Університеті забороняються будь-які форми поведінки, що принижують честь, гідність, ділову репутацію людини, створюють дискримінаційне, вороже, образливе або принизливе середовище чи порушують права та законні інтереси учасників освітнього процесу і працівників Університету, зокрема:

- дискримінація за ознаками, визначеними законодавством України, або за будь-якими іншими ознаками, що не мають правомірного та об'єктивного обґрунтування;
- утиск особи та/або групи осіб;
- мобінг (цькування) у трудових відносинах;
- булінг (цькування) у випадках та в порядку, визначених законодавством України;
- сексуальні домагання;
- фізичне, психологічне, економічне та сексуальне насильство;
- погрози, залякування, переслідування, приниження честі та гідності;
- поширення завідомо неправдивої інформації з метою заподіяння шкоди честі, гідності чи діловій репутації особи;

- мова ворожнечі та інші висловлювання або дії, спрямовані на приниження, дискредитацію, дегуманізацію чи підбурювання до дискримінації, ворожнечі або насильства щодо особи чи групи осіб;
- інші форми поведінки, що суперечать законодавству України, статуту та локальним нормативним актам Університету.

2.8. Забороняється використання дискримінаційної лексики, висловлювань, символів та інших форм комунікації, що принижують честь і гідність особи або групи осіб, створюють дискримінаційне, вороже, образливе чи зневажливе середовище або містять ознаки мови ворожнечі.

Заборона поширюється на професійне, освітнє та службове спілкування, публічні виступи, навчальні та наукові матеріали, офіційні документи, електронну комунікацію, соціальні мережі, месенджери, вебресурси та інші інформаційні матеріали, якщо відповідні дії пов'язані з освітньою, науковою, трудовою чи іншою діяльністю в Університеті або впливають на права та законні інтереси учасників освітнього процесу чи працівників Університету.

Не вважається порушенням цієї норми наукове, освітнє, професійне або інше обговорення питань, якщо воно здійснюється добросовісно, у межах законодавства України, з дотриманням академічної свободи, свободи думки і слова та без приниження честі й гідності інших осіб або підбурювання до дискримінації, ворожнечі чи насильства.

3. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА КОНФЛІКТІВ

3.1. Розгляд та врегулювання конфліктних ситуацій і конфліктів в Університеті здійснюються на двох рівнях:

3.1.1. рівні факультету, навчально-наукового інституту, фахового коледжу або іншого структурного підрозділу Університету;

3.1.2. загальноуніверситетському рівні.

Рівень розгляду визначається з урахуванням характеру конфліктної ситуації, складу її учасників, місця та обставин виникнення, можливого конфлікту інтересів, наявності ознак порушення прав, дискримінації, утиску, мобінгу, насильства, сексуального домагання, булінгу (цькування) або інших обставин, що потребують спеціального порядку реагування.

3.2. Для розгляду та врегулювання конфліктної ситуації на відповідному рівні може утворюватися Комісія з вирішення конфліктних ситуацій структурного підрозділу або Комісія з вирішення конфліктних ситуацій Університету (далі — відповідно Комісія структурного підрозділу та Комісія Університету).

Утворення комісії, визначення її складу, повноважень та строку діяльності здійснюються відповідно до цього Положення, інших локальних нормативних актів Університету та вимог законодавства України.

3.3. Учасники освітнього процесу та працівники Університету мають право звернутися для розгляду конфліктної ситуації, якщо вважають, що їхні права, свободи чи законні інтереси порушено, а також якщо конфлікт не може бути врегульований шляхом безпосереднього діалогу, переговорів або інших способів, передбачених цим Положенням.

Подання звернення не може бути підставою для переслідування, дискримінації, погіршення становища заявника або застосування до нього інших негативних заходів у зв'язку з добросовісним зверненням.

3.4. Комісія структурного підрозділу розглядає конфліктні ситуації, що виникають у межах відповідного структурного підрозділу, зокрема:

3.4.1. між працівниками структурного підрозділу;

3.4.2. між здобувачами освіти, які навчаються у відповідному структурному підрозділі;

3.4.3. між працівником та здобувачем освіти відповідного структурного підрозділу;

3.4.4. інші конфліктні ситуації, віднесені до її компетенції відповідно до цього Положення та локальних нормативних актів Університету.

3.5. Комісія Університету розглядає конфліктні ситуації та конфлікти у випадках, якщо:

3.5.1. однією зі сторін є ректор, проректор, декан факультету, директор навчально-наукового інституту, директор фахового коледжу або керівник іншого структурного підрозділу;

3.5.2. сторонами конфлікту є працівники або здобувачі освіти різних структурних підрозділів Університету, якщо конфлікт не може бути ефективно врегульований на рівні структурних підрозділів;

3.5.3. існує потенційний або реальний конфлікт інтересів у членів Комісії структурного підрозділу або керівника, уповноваженого на її утворення;

3.5.4. конфліктна ситуація за своїм характером, наслідками або складом учасників потребує розгляду на загальноуніверситетському рівні;

3.5.5. заявник оскаржує рішення Комісії структурного підрозділу;

3.5.6. розгляд на рівні структурного підрозділу є неможливим, неупередженим або не забезпечує належного захисту прав та законних інтересів учасників конфлікту.

3.6. Звернення щодо конфліктної ситуації подається до відповідної Комісії у письмовій або електронній формі через визначені Університетом канали комунікації та підлягає обов'язковій реєстрації.

Університет забезпечує доступність каналів подання звернень, зокрема шляхом особистого подання, поштового або електронного надсилання, а також через електронну «Скриньку звернень» чи інші інформаційні засоби, визначені локальними нормативними актами Університету.

Інформація про чинні канали подання звернень та порядок їх використання оприлюднюється на офіційному вебсайті Університету.

3.7. Звернення може бути подане безпосередньо заявником або його представником у випадках та порядку, визначених законодавством України.

У разі подання звернення в інтересах іншої особи до нього за можливості додаються документи, що підтверджують відповідні повноваження представника, якщо інше не передбачено законом.

3.8. Звернення має містити:

3.8.1. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) заявника;

3.8.2. відомості про статус заявника в Університеті — працівник, здобувач освіти, інший учасник освітнього процесу;

3.8.3. контактні дані, необхідні для отримання відповіді;

3.8.4. виклад суті питання, опис обставин конфліктної ситуації або можливого порушення прав;

3.8.5. за можливості — дату, час, місце події, відомості про осіб, які можуть бути причетними до ситуації або бути її свідками;

3.8.6. інформацію про наявні документи, матеріали та інші відомості, які можуть підтверджувати викладені обставини;

3.8.7. вимоги або прохання заявника щодо способу реагування чи захисту його прав та законних інтересів.

До звернення можуть додаватися документи, копії матеріалів, електронне листування, фотографії, відеозаписи, інші матеріали або відомості, які заявник вважає необхідними для розгляду.

Вимоги до оформлення звернень застосовуються з урахуванням Закону України «Про звернення громадян», інших актів законодавства та особливостей процедури, визначеної цим Положенням.

3.9. Електронне звернення може бути подане без накладення кваліфікованого електронного підпису, якщо інше прямо не встановлено законодавством для відповідного виду звернення. В електронному зверненні зазначаються електронна адреса або інші засоби зв'язку, за допомогою яких заявнику може бути надана відповідь.

3.10. Звернення, оформлене з порушенням установлених законодавством вимог, розглядається відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Якщо звернення не дає можливості встановити його автора або спосіб надання відповіді, воно розглядається у порядку, встановленому законодавством та цим Положенням для відповідного виду звернень.

Відсутність окремих відомостей у зверненні не може бути підставою для його формального залишення без розгляду, якщо з його змісту можливо встановити суть питання та здійснити перевірку викладених обставин.

3.11. Повідомлення про можливе насильство, дискримінацію, утиск, сексуальне домагання, мобінг, булінг (цькування), загрозу життю або здоров'ю чи інше порушення прав може бути подане також у формі повідомлення, яке не містить усіх відомостей, передбачених для звернення.

Таке повідомлення підлягає первинній оцінці та, за наявності достатніх підстав, реєстрації і перевірці відповідно до законодавства та цього Положення.

У випадках, передбачених законодавством або локальними нормативними актами Університету, допускається анонімне повідомлення про можливе насильство, зокрема булінг (цькування), із забезпеченням належного реагування в межах можливого. Чинний порядок МОН прямо передбачає можливість отримання повідомлень про можливі випадки насильства, зокрема анонімно за бажанням особи, яка їх подає.

3.12. Після реєстрації звернення визначається орган або посадова особа, уповноважені на його розгляд, та за необхідності утворюється відповідна Комісія.

При визначенні складу Комісії забезпечуються її компетентність, неупередженість та незалежність від учасників конфлікту.

Особа, яка має прямий або опосередкований приватний інтерес у результатах розгляду, перебуває у відносинах прямого підпорядкування із заявником або іншою стороною конфлікту чи за інших обставин може бути заінтересована в результатах розгляду, не повинна брати участі в ньому та підлягає заміні відповідно до встановленого порядку.

3.13. Комісія під час розгляду звернення:

- 3.13.1.** встановлює обставини, що мають значення для вирішення питання;
- 3.13.2.** забезпечує можливість сторонам надати пояснення та інші матеріали;
- 3.13.3.** за необхідності отримує пояснення свідків та інших осіб, які можуть володіти інформацією про обставини ситуації;
- 3.13.4.** аналізує подані документи та інші матеріали;
- 3.13.5.** за необхідності залучає до розгляду психолога, юриста, медіатора, фахівця відповідного профілю або інших компетентних осіб;

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

3.13.6. визначає можливість та доцільність застосування переговорів, медіації або інших способів примирення;

3.13.7. за результатами розгляду готує висновок, рішення або рекомендації відповідно до повноважень Комісії.

3.14. Під час розгляду конфліктної ситуації забезпечуються: законність; об'єктивність та неупередженість; рівність учасників; повага до честі, гідності та приватного життя; конфіденційність інформації в межах, установлених законом; право учасників бути почутими та надати пояснення; недопущення дискримінації та переслідування; захист заявника, постраждалої особи та свідків від негативних наслідків добросовісного повідомлення; недопущення повторної травматизації та необґрунтованого контакту постраждалої особи з особою, щодо якої подано звернення.

Застосування примирних процедур не допускається як спосіб уникнення належного реагування на насильство, сексуальне домагання, дискримінацію, утиск, мобінг, булінг (цькування) або інші порушення, якщо законодавством передбачено обов'язкове реагування чи офіційний розгляд.

3.15. Якщо під час розгляду встановлено ознаки можливого порушення академічної доброчесності, відповідна частина звернення передається на розгляд уповноваженому органу або постійно діючій комісії Університету з питань академічної доброчесності відповідно до законодавства та локальних нормативних актів Університету.

Передача матеріалів щодо академічної доброчесності не перешкоджає розгляду інших обставин конфліктної ситуації відповідно до цього Положення.

3.16. Якщо конфліктна ситуація стосується особи, яка не досягла 18 років, під час її розгляду застосовуються також спеціальні вимоги законодавства щодо захисту прав дитини, запобігання та реагування на насильство і жорстоке поводження з дітьми, а також булінг (цькування).

Реагування на такі випадки здійснюється з урахуванням принципу найкращих інтересів дитини, недопущення повторної травматизації, забезпечення безпечного освітнього середовища та інших спеціальних вимог законодавства. Чинний з 2026 року порядок МОН окремо регламентує повідомлення, розгляд випадків насильства, допомогу постраждалим та заходи запобігання повторенню таких випадків.

3.17. Університет забезпечує функціонування електронної «Скриньки звернень» або іншого електронного механізму подання звернень, доступного для учасників освітнього процесу та працівників.

Порядок функціонування такого механізму, відповідальна особа, способи подання повідомлень та порядок їх реєстрації визначаються окремим локальним

нормативним актом або розпорядчим документом Університету та оприлюднюються на його офіційному вебсайті.

3.18. Результатом розгляду звернення може бути:

3.18.1. встановлення відсутності підстав для задоволення вимог заявника;

3.18.2. встановлення обставин, що підтверджують викладені у зверненні факти повністю або частково;

3.18.3. рекомендація щодо врегулювання конфліктної ситуації;

3.18.4. визначення заходів для припинення порушення та/або недопущення його повторення;

3.18.5. передача матеріалів за компетенцією іншому органу або посадовій особі;

3.18.6. передача матеріалів до правоохоронних, контролюючих або інших державних органів у випадках та порядку, передбачених законодавством;

3.18.7. застосування інших заходів реагування, передбачених законодавством та локальними нормативними актами Університету.

3.19. За результатами розгляду заявнику надається відповідь у спосіб, визначений ним у зверненні, якщо інше не встановлено законодавством.

У відповіді зазначаються результати розгляду, встановлені обставини, прийняте рішення або вжиті заходи в межах, у яких така інформація може бути надана з урахуванням вимог щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації та прав інших осіб.

3.20. Рішення Комісії структурного підрозділу може бути оскаржене до Комісії Університету в порядку, визначеному цим Положенням.

Звернення до Комісії Університету не позбавляє особу права звернутися до інших органів або установ, а також до суду в порядку, передбаченому законодавством України.

3.21. Строки розгляду звернень визначаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян», іншого застосовного законодавства та цього Положення.

У разі необхідності проведення додаткової перевірки, отримання пояснень, документів або висновків фахівців строки розгляду можуть визначатися та продовжуватися лише в порядку та межах, установлених законодавством.

3.22. Встановлення в цьому Положенні внутрішніх процедур та строків не може обмежувати права особи на звернення до суду, правоохоронних органів, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, інших державних органів та установ у випадках і порядку, передбачених законодавством України.

3.23. Застосування цього Положення не виключає можливості застосування інших процедур та засобів захисту прав, свобод і законних інтересів особи,

передбачених Конституцією України, законами України та іншими нормативно-правовими актами.

3.24. У разі якщо під час розгляду звернення встановлено ознаки кримінального правопорушення, адміністративного правопорушення, правопорушення, пов'язаного з корупцією, насильства, дискримінації, сексуального домагання, мобінгу або іншого правопорушення, матеріали та інформація передаються до відповідних органів або посадових осіб у випадках та порядку, визначених законодавством.

3.25. Матеріали розгляду конфліктної ситуації підлягають зберіганню, обліку та захисту відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних, інформацію та документацію, а також локальних нормативних актів Університету.

Доступ до матеріалів надається лише особам, які мають відповідні повноваження або законні підстави для їх отримання.

3.26. Учасники процедури врегулювання конфліктної ситуації зобов'язані добросовісно співпрацювати під час її розгляду, надавати достовірну інформацію в межах своїх можливостей та утримуватися від тиску, погроз, переслідування, поширення персональних даних або іншої поведінки, що може перешкоджати об'єктивному розгляду.

3.27. Особа не несе негативних наслідків за добросовісне повідомлення про можливе порушення прав, навіть якщо за результатами розгляду викладені у зверненні обставини не знайшли підтвердження, за винятком випадків умисного подання завідомо неправдивої інформації з метою завдання шкоди іншій особі.

4. ПРОЦЕДУРИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

4.1. З метою запобігання виникненню та врегулювання реального або потенційного конфлікту інтересів працівники Університету та інші особи, на яких поширюються вимоги Закону України «Про запобігання корупції», зобов'язані дотримуватися вимог законодавства України, цього Положення та інших локальних нормативних актів Університету.

4.2. У цьому Положенні терміни «потенційний конфлікт інтересів» та «реальний конфлікт інтересів» вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про запобігання корупції».

4.3. З метою запобігання виникненню конфлікту інтересів особи, зазначені у пункті 4.1 цього Положення, зобов'язані:

4.3.1. не допускати виникнення приватного інтересу, який може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, вчинення чи невчинення дій під час виконання службових або представницьких повноважень;

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

- 4.3.2.** не використовувати службові або представницькі повноваження, службове становище, інформацію, майно чи інші можливості, пов'язані з виконанням службових або представницьких повноважень, у приватних інтересах;
- 4.3.3.** забезпечувати об'єктивність та неупередженість під час оцінювання результатів навчання здобувачів освіти, проведення конкурсів, відбору та атестації працівників, розподілу ресурсів, прийняття кадрових, організаційних, фінансових та інших рішень;
- 4.3.4.** не брати участі у прийнятті рішень, розгляді питань, оцінюванні, голосуванні, роботі комісій та інших колегіальних органів у випадках і порядку, визначених законодавством України;
- 4.3.5.** вживати заходів щодо недопущення виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів;
- 4.3.6.** своєчасно повідомляти про виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів у порядку, встановленому законодавством України та цим Положенням.
- 4.4.** У разі виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів особа зобов'язана повідомити про це свого безпосереднього керівника не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли особа дізналася або повинна була дізнатися про наявність у неї реального або потенційного конфлікту інтересів, якщо інше не встановлено законом.
- 4.5.** Особа, яка займає посаду, що не передбачає наявності безпосереднього керівника, повідомляє про наявність реального або потенційного конфлікту інтересів у порядку, визначеному Законом України «Про запобігання корупції».
- 4.6.** Повідомлення про конфлікт інтересів подається у письмовій або електронній формі відповідно до вимог законодавства України та локальних нормативних актів Університету і підлягає реєстрації у встановленому порядку.
- 4.7.** Особа, яка повідомила про наявність реального або потенційного конфлікту інтересів, до його врегулювання зобов'язана діяти відповідно до вимог законодавства України та не допускати прийняття рішень або вчинення дій в умовах реального конфлікту інтересів.
- 4.8.** У разі виникнення реального конфлікту інтересів особа не має права приймати рішення, вчиняти дії або брати участь у їх прийнятті чи вчиненні в умовах такого конфлікту, крім випадків, прямо передбачених законом.
- 4.9.** Врегулювання конфлікту інтересів здійснюється шляхом самостійного та/або зовнішнього врегулювання відповідно до вимог Закону України «Про запобігання корупції».
- 4.10.** Самостійне врегулювання конфлікту інтересів здійснюється особою шляхом позбавлення відповідного приватного інтересу, що зумовив виникнення

конфлікту інтересів, а також шляхом вжиття інших заходів, передбачених законодавством України.

4.11. Зовнішнє врегулювання конфлікту інтересів здійснюється у випадках та порядку, визначених законодавством України, зокрема шляхом:

4.11.1. усунення особи від виконання завдання, вчинення дії, прийняття рішення або участі в його прийнятті в умовах реального чи потенційного конфлікту інтересів;

4.11.2. встановлення зовнішнього контролю за виконанням особою відповідного завдання, вчиненням нею певних дій або прийняттям рішень;

4.11.3. обмеження доступу особи до певної інформації;

4.11.4. перегляду обсягу службових повноважень особи;

4.11.5. переведення особи на іншу посаду;

4.11.6. звільнення особи у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

4.12. Заходи зовнішнього врегулювання конфлікту інтересів застосовуються безпосереднім керівником особи або іншою уповноваженою законом особою відповідно до вимог Закону України «Про запобігання корупції», з урахуванням характеру та ступеня конфлікту інтересів, характеру приватного інтересу та інших обставин, що мають значення для його врегулювання.

4.13. У разі виникнення сумнівів щодо наявності реального або потенційного конфлікту інтересів особа має право звернутися за роз'ясненням до Національного агентства з питань запобігання корупції у порядку, визначеному законодавством України.

4.14. До отримання відповідного роз'яснення особа зобов'язана дотримуватися вимог законодавства щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів та вживати заходів, спрямованих на недопущення прийняття рішень або вчинення дій в умовах реального конфлікту інтересів.

4.15. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції Університету в межах своїх повноважень:

4.15.1. надає працівникам Університету консультативну та методичну допомогу з питань запобігання та врегулювання конфлікту інтересів;

4.15.2. здійснює заходи щодо виявлення та запобігання конфлікту інтересів;

4.15.3. бере участь у заходах щодо врегулювання конфлікту інтересів відповідно до законодавства України та локальних нормативних актів Університету;

4.15.4. здійснює інші повноваження, визначені законодавством України та локальними нормативними актами Університету.

4.16. Інформація про повідомлення про конфлікт інтересів, прийняті рішення та застосовані заходи щодо його врегулювання обліковується та зберігається

відповідно до вимог законодавства України про захист інформації та персональних даних.

4.17. Порухення вимог щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів тягне за собою відповідальність, установлену законодавством України.

4.18. Питання запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, не врегульовані цим Положенням, вирішуються відповідно до Закону України «Про запобігання корупції», інших нормативно-правових актів України та локальних нормативних актів Університету.

5. ВИДИ, ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

5.1. Відповідно до Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про освіту», «Про академічну доброчесність», інших нормативно-правових актів України, Статуту Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова та цього Положення здобувачі освіти мають право звертатися до Університету, його структурних підрозділів, органів управління та посадових осіб відповідно до їх повноважень із пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) та скаргами щодо реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів, організації та забезпечення освітнього процесу, умов навчання, діяльності Університету, його структурних підрозділів, посадових осіб та працівників.

5.2. Звернення здобувачів освіти розглядаються з дотриманням принципів законності, об'єктивності, неупередженості, своєчасності, доступності, конфіденційності та поваги до честі й гідності особи.

5.3. Розгляд звернень здійснюється з метою своєчасного та ефективного вирішення порушених у них питань, захисту та поновлення порушених прав і законних інтересів здобувачів освіти, усунення причин та умов, що спричинили порушення, а також запобігання їх повторенню.

5.4. Звернення здобувачів освіти можуть бути індивідуальними або колективними, усними або письмовими, у тому числі електронними, та подаються у формі пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг.

5.5. Для цілей цього Положення застосовуються такі види звернень:

5.5.1. Пропозиція (зауваження) - звернення, у якому висловлюються поради, рекомендації або зауваження щодо діяльності Університету, його структурних підрозділів, органів управління, посадових осіб та працівників, а також пропозиції щодо вдосконалення освітньої, наукової, організаційної, соціальної,

культурної та інших сфер діяльності Університету, умов навчання та освітнього середовища.

5.5.2. Заява (клопотання) - звернення з проханням про сприяння реалізації прав і законних інтересів здобувача освіти або повідомленням про порушення законодавства України, локальних нормативних актів Університету, прав чи законних інтересів особи, а також про недоліки в діяльності Університету, його структурних підрозділів, органів управління, посадових осіб або працівників.

5.5.3. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод або сприяння їх реалізації у випадках, передбачених законодавством України та локальними нормативними актами Університету.

5.5.4. Скарга - звернення з вимогою про поновлення порушених прав і захист законних інтересів особи, порушених рішеннями, діями (бездіяльністю) Університету, його структурних підрозділів, органів управління, посадових осіб або працівників.

5.6. Предметом оскарження можуть бути рішення, дії чи бездіяльність Університету, його структурних підрозділів, органів управління, посадових осіб або працівників, якщо внаслідок них:

5.6.1. порушено права, свободи чи законні інтереси здобувача освіти або групи здобувачів освіти;

5.6.2. створено перешкоди для реалізації прав, свобод чи законних інтересів здобувача освіти;

5.6.3. незаконно покладено на здобувача освіти обов'язки або незаконно притягнуто його до відповідальності;

5.6.4. допущено інші порушення законодавства України, локальних нормативних актів Університету або встановленого порядку організації освітнього процесу.

5.7. Звернення адресуються Університету, його структурним підрозділам, органам управління або посадовим особам відповідно до їх компетенції та повноважень щодо вирішення порушених у зверненні питань.

5.8. Якщо порушене у зверненні питання не належить до повноважень органу або посадової особи, якій воно адресоване, звернення в установленому законодавством порядку надсилається за належністю відповідному органу або посадовій особі, про що повідомляється заявнику.

5.9. Усне звернення може бути викладене здобувачем освіти під час особистого прийому або за допомогою засобів телефонного зв'язку відповідно до встановленого в Університеті порядку.

- 5.10.** Письмове звернення може бути подане особисто, надіслане поштою або передане до канцелярії Університету для реєстрації та подальшого розгляду відповідно до законодавства України та Інструкції з діловодства Університету.
- 5.11.** Електронне звернення може бути подане з використанням електронної пошти, через офіційний вебсайт Університету, електронну «Скриньку звернень» або інші інформаційно-комунікаційні системи, визначені Університетом.
- 5.12.** У письмовому зверненні зазначаються:
- 5.12.1.** прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника;
 - 5.12.2.** місце проживання або інша адреса для листування;
 - 5.12.3.** суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги;
 - 5.12.4.** прохання, вимоги або інші способи вирішення порушеного питання;
 - 5.12.5.** дата подання звернення;
 - 5.12.6.** особистий підпис заявника або підписи заявників — для письмового звернення, якщо інше не передбачено законодавством.
- 5.13.** В електронному зверненні зазначаються електронна адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші засоби зв'язку з ним. Інші вимоги до електронного звернення визначаються законодавством України.
- 5.14.** Для електронних звернень вимога щодо застосування кваліфікованого електронного підпису не встановлюється, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.
- 5.15.** Колективне звернення подається від імені всіх заявників або їх уповноваженого представника. У зверненні зазначаються відомості, необхідні для ідентифікації заявників та забезпечення можливості надання відповіді відповідно до законодавства.
- 5.16.** Звернення, оформлене без дотримання встановлених законодавством вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями у строки та порядку, визначених Законом України «Про звернення громадян».
- 5.17.** Не допускається відмова у прийнятті та розгляді звернення з мотивів політичних, релігійних, гендерних, майнових, соціальних, расових, етнічних або інших особистих ознак заявника, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.
- 5.18.** Звернення здобувачів освіти підлягають обов'язковій реєстрації та розгляду відповідно до законодавства України, цього Положення та локальних нормативних актів Університету.
- 5.19.** Розгляд звернення здійснюється об'єктивно, всебічно та своєчасно. Не допускається необґрунтоване доручення розгляду звернення особі, рішення, дії або бездіяльність якої оскаржуються у цьому зверненні.

5.20. У разі якщо звернення містить відомості про можливий конфлікт інтересів у особи, яка має брати участь у його розгляді, така особа не бере участі у розгляді звернення та повідомляє про наявність конфлікту інтересів у порядку, визначеному законодавством України та цим Положенням.

5.21. Звернення, що містять відомості про можливі порушення академічної доброчесності, дискримінацію, булінг (цькування), насильство, жорстоке поводження, сексуальні домагання, корупційні правопорушення, конфлікт інтересів або інші порушення, розглядаються з урахуванням спеціальних процедур, установлених законодавством України та локальними нормативними актами Університету.

5.22. У разі якщо для розгляду звернення необхідне проведення перевірки, витребування документів, отримання пояснень або вчинення інших процесуальних дій, розгляд здійснюється у строки та порядку, визначених законодавством України.

5.23. Відповідь за результатами розгляду звернення надається заявнику у спосіб, зазначений ним у зверненні, якщо такий спосіб не суперечить законодавству України та технічним можливостям Університету.

5.24. Здобувач освіти має право отримати інформацію про результати розгляду свого звернення в межах, що не порушують вимог законодавства щодо захисту персональних даних, інформації з обмеженим доступом та прав інших осіб.

5.25. Не допускається розголошення відомостей, що містяться у зверненні, якщо це може призвести до порушення прав, свобод чи законних інтересів заявника або інших осіб, крім випадків, прямо передбачених законодавством України.

5.26. Забороняється переслідування здобувача освіти та інших осіб за подання звернення або критику діяльності Університету, його структурних підрозділів, посадових осіб чи працівників, крім випадків, коли звернення містить завідомо неправдиві відомості та відповідальність за такі дії передбачена законом.

5.27. Неповнолітні здобувачі освіти мають право самостійно звертатися до Університету з питань, що стосуються реалізації та захисту їхніх прав, свобод і законних інтересів, освітнього процесу, умов навчання, безпеки, дискримінації, булінгу (цькування), насильства, жорстокого поводження, сексуальних домагань та інших порушень.

5.28. Під час розгляду звернень неповнолітніх здобувачів освіти забезпечуються дотримання їхніх прав та законних інтересів, конфіденційність інформації, захист від повторної травматизації та врахування віку, стану розвитку й найкращих інтересів дитини відповідно до законодавства України.

5.29. Подання звернення не може бути підставою для обмеження прав здобувача освіти, створення перешкод у реалізації права на освіту, погіршення ставлення

до нього, необґрунтованого зниження оцінювання, застосування дисциплінарних заходів або інших форм негативного впливу у зв'язку з фактом подання звернення.

5.30. Діловодство за зверненнями здобувачів освіти ведеться відповідно до вимог законодавства України, правил діловодства та локальних нормативних актів Університету.

5.31. Відомості, що містяться у зверненнях, обробляються та зберігаються з дотриманням вимог законодавства України про захист персональних даних, інформацію та доступ до публічної інформації.

5.32. Питання, не врегульовані цим Положенням, вирішуються відповідно до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», інших нормативно-правових актів України та локальних нормативних актів Університету.

6. ЗАБОРОНА ВІДМОВИ У ПРИЙНЯТТІ ТА РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕННЯ

6.1. Звернення здобувачів освіти, працівників Університету та інших осіб, на яких поширюється дія цього Положення, подані відповідно до вимог законодавства України та цього Положення, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду в установленому порядку.

6.2. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з мотивів раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного або соціального походження, громадянства, сімейного чи майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак особи, а також з інших підстав, не передбачених законодавством України.

6.3. Відмова у прийнятті та розгляді звернення допускається лише у випадках, прямо передбачених законодавством України. Звернення не може бути залишене без розгляду з підстав, не встановлених законом.

6.4. Якщо вирішення питань, порушених у зверненні, не належить до повноважень Університету, таке звернення в установленому законодавством порядку надсилається за належністю відповідному органу, установі чи організації, до компетенції яких належить вирішення порушених питань, про що повідомляється заявнику.

6.5. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, або не дає можливості встановити суть порушеного питання чи надати відповідь заявнику, воно розглядається відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». Якщо законодавством передбачено повернення звернення заявнику для усунення недоліків, таке повернення

здійснюється у встановлені законом строки із зазначенням причин та відповідними роз'ясненнями.

6.6. Забороняється направляти скаргу для розгляду тим структурним підрозділам, органам управління, комісіям, органам студентського самоврядування, посадовим особам або працівникам Університету, рішення, дії чи бездіяльність яких оскаржуються.

6.7. У разі якщо особа, уповноважена на розгляд звернення, має реальний або потенційний конфлікт інтересів щодо заявника, предмета звернення або результату його розгляду, вона зобов'язана повідомити про це у встановленому законодавством та цим Положенням порядку та не брати участі у розгляді відповідного звернення, крім випадків, прямо передбачених законом.

6.8. У разі, визначеному пунктом 6.7 цього Положення, звернення передається для розгляду іншій уповноваженій особі, структурному підрозділу або органу Університету, які мають відповідні повноваження та не мають конфлікту інтересів.

6.9. Не допускається необґрунтоване зволікання з реєстрацією та розглядом звернення, безпідставне залишення його без розгляду, а також необґрунтована передача звернення між структурними підрозділами, органами управління або посадовими особами Університету.

6.10. Забороняється переслідування заявника у зв'язку з поданням ним звернення, критикою діяльності Університету, його структурних підрозділів, органів управління, посадових осіб або працівників, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.

6.11. Подання звернення не може бути підставою для обмеження прав заявника, створення перешкод у реалізації його права на освіту, погіршення умов навчання або праці, необґрунтованого застосування заходів дисциплінарного впливу чи іншого негативного ставлення до заявника.

6.12. У разі якщо звернення стосується здобувача освіти, який не досяг повноліття, його розгляд здійснюється з дотриманням принципу найкращих інтересів дитини, з урахуванням її віку, рівня розвитку та здатності висловлювати власну думку, а також із забезпеченням права бути вислуханою з питань, що стосуються її особисто, відповідно до законодавства України.

6.13. Під час розгляду звернень неповнолітніх здобувачів освіти Університет вживає заходів для забезпечення їхньої безпеки, захисту від дискримінації, насильства, жорстокого поводження, булінгу (цькування), сексуальних домагань та інших форм неправомірного впливу.

6.14. У разі якщо звернення неповнолітнього здобувача освіти містить відомості про можливе порушення його прав, свобод чи законних інтересів, Університет

забезпечує невідкладне реагування в межах своїх повноважень та, за необхідності, вживає заходів, передбачених спеціальним законодавством.

6.15. Забороняється розголошувати інформацію про заявника та обставини, викладені у зверненні, крім випадків, коли таке розголошення необхідне для належного розгляду звернення або прямо передбачене законодавством України.

6.16. Під час розгляду звернення забезпечується захист персональних даних заявника та інших осіб відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів України.

6.17. Посадові особи та працівники Університету несуть відповідальність за безпідставну відмову у прийнятті та розгляді звернення, порушення встановлених строків його розгляду, неналежне виконання обов'язків щодо розгляду звернення, а також інші порушення законодавства про звернення громадян у порядку, встановленому законодавством України.

6.18. Питання, не врегульовані цим розділом, вирішуються відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», інших нормативно-правових актів України та локальних нормативних актів Університету.

7. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ

7.1. Не підлягає розгляду анонімне звернення, тобто звернення, у якому не зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника, його місце проживання або місцезнаходження та з якого неможливо встановити авторство.

7.2. Письмове звернення, яке не підписане заявником (заявниками), або таке, з якого неможливо встановити авторство, вважається анонімним та не підлягає розгляду, крім випадків, передбачених законодавством України.

7.3. Не підлягає повторному розгляду звернення з одного й того самого питання, якщо воно було подане тією самою особою до Університету, попереднє звернення було розглянуто по суті, заявнику надано відповідь, а нове звернення не містить нових обставин або додаткових відомостей, що мають істотне значення для вирішення порушеного питання.

7.4. Рішення про припинення розгляду повторного звернення з одного й того самого питання приймається керівником Університету або іншою уповноваженою ним особою з одночасним повідомленням заявника про підстави припинення розгляду.

7.5. Порушення заявником строку подання скарги саме по собі не є підставою для автоматичного залишення її без розгляду, якщо законодавством України

передбачено можливість поновлення такого строку або інший порядок його обчислення.

7.6. Якщо законом встановлено строк для подання скарги та не передбачено можливості його поновлення, скарга, подана після закінчення встановленого строку, розглядається або залишаються без розгляду відповідно до вимог законодавства України.

7.7. Не допускається залишення звернення без розгляду з підстав, не передбачених законодавством України.

7.8. Обмеження щодо розгляду звернень, визначені цим розділом, не застосовуються у випадках, коли законодавством України встановлено спеціальний порядок розгляду відповідних повідомлень або передбачено обов'язок уповноважених осіб реагувати на інформацію про можливі правопорушення, корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення, насильство, булінг (цькування), загрозу життю чи здоров'ю особи, порушення прав дитини або інші обставини, що потребують реагування.

7.9. Анонімні повідомлення, які містять інформацію про можливі корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення, підлягають розгляду та перевірці у випадках і порядку, визначених Законом України «Про запобігання корупції».

7.10. Інформація, викладена в анонімному зверненні, яка свідчить про можливу загрозу життю чи здоров'ю людини, насильство, жорстоке поводження з дитиною, булінг (цькування), сексуальні домагання або інше правопорушення, підлягає оцінці та, за наявності відповідних підстав, передачі для реагування компетентному структурному підрозділу, посадовій особі або відповідному органу згідно із законодавством України.

7.11. У разі якщо під час розгляду звернення встановлено, що порушене питання належить до компетенції іншого органу, установи чи організації, воно направляється за належністю відповідно до вимог законодавства України, якщо інше не передбачено законом.

7.12. Якщо звернення містить ненормативну лексику, образи, погрози життю, здоров'ю чи майну працівників Університету або членів їхніх сімей, а також інші висловлювання, що суперечать вимогам законодавства, таке звернення розглядається з урахуванням вимог законодавства України. За наявності передбачених законом підстав відповідна інформація може бути передана компетентним органам.

7.13. Не є підставою для залишення звернення без розгляду недотримання заявником формальних вимог, якщо з його змісту можливо встановити автора, суть порушеного питання та спосіб зв'язку із заявником, крім випадків, коли інше прямо встановлено законом.

7.14. Залишення звернення без розгляду або припинення його розгляду не позбавляє заявника права повторно звернутися до Університету з дотриманням установлених законодавством вимог або оскаржити відповідне рішення в порядку, передбаченому законодавством України.

8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ УНІВЕРСИТЕТУ

8.1. Загальні положення

8.1.1. Цей розділ визначає порядок прийняття, реєстрації, розгляду та вирішення звернень здобувачів освіти Університету, поданих у формі пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг, а також порядок прийняття рішень за результатами їх розгляду та інформування заявників.

8.1.2. Розгляд звернень здійснюється відповідно до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про академічну доброчесність», інших нормативно-правових актів України, Статуту Університету, цього Положення та інших локальних нормативних актів Університету.

8.1.3. Розгляд звернень здійснюється на засадах законності, об'єктивності, всебічності, неупередженості, своєчасності, доступності, конфіденційності, недискримінації, поваги до честі та гідності особи, а також недопущення переслідування заявника у зв'язку з поданням ним звернення.

8.1.4. У разі якщо звернення стосується питань, для яких законодавством України встановлено спеціальний порядок їх розгляду, застосовується такий спеціальний порядок.

8.1.5. Розгляд звернення не може бути доручений особі, дії, рішення чи бездіяльність якої оскаржуються, а також особі, яка має реальний або потенційний конфлікт інтересів щодо порушених у зверненні питань.

8.2. Порядок подання, прийняття, реєстрації та розгляду звернень здобувачів освіти

8.2.1. Звернення здобувачів освіти приймаються, реєструються та розглядаються відповідно до законодавства України та цього Положення з урахуванням змісту порушених питань і повноважень відповідних посадових осіб та структурних підрозділів Університету.

8.2.2. Звернення, вирішення яких належить до компетенції керівництва Університету, розглядаються ректором або проректорами відповідно до розподілу функціональних повноважень.

8.2.3. Для забезпечення всебічного, повного, об'єктивного та неупередженого розгляду звернення ректор або уповноважена ним посадова особа може визначити відповідального виконавця, залучити працівників відповідних структурних підрозділів, створити комісію або робочу групу, а також отримати необхідні документи, пояснення та іншу інформацію в межах компетенції.

8.2.4. Залежно від змісту звернення та характеру порушених у ньому питань його розгляд може здійснюватися на відповідному рівні структурних підрозділів та посадових осіб Університету, зокрема куратором академічної групи, завідувачем кафедри, деканом факультету, директором навчально-наукового інституту, директором фахового коледжу, проректором або ректором Університету.

8.2.5. Визначення рівня розгляду звернення не може обмежувати право здобувача освіти звернутися безпосередньо до компетентних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, інших державних органів, установ, організацій, правоохоронних органів, суду або інших уповноважених суб'єктів відповідно до законодавства України.

8.2.6. Подання звернення до Університету не позбавляє здобувача освіти права одночасно або надалі звернутися до компетентного державного органу, органу місцевого самоврядування, суду чи іншого уповноваженого суб'єкта, якщо інше прямо не передбачено законом.

8.2.7. Усі звернення, що надійшли до Університету та підлягають розгляду, підлягають реєстрації в установленому порядку.

8.2.8. Реєстрація звернення здійснюється в день його надходження, а якщо звернення надійшло поза межами робочого часу - не пізніше наступного робочого дня.

8.2.9. На зверненні або в інформаційній системі його реєстрації зазначаються дата надходження та реєстраційний номер.

8.2.10. За бажанням заявника на копії письмового звернення може бути зазначено дату його прийняття та реєстраційний номер із підтвердженням факту його отримання Університетом.

8.2.11. Конверти, електронні повідомлення та інші матеріали, що мають значення для встановлення факту надходження звернення або його змісту, зберігаються відповідно до законодавства та правил діловодства Університету.

8.2.12. Повторні звернення реєструються та розглядаються відповідно до вимог законодавства. У разі якщо звернення є повторним і не містить нових даних або обставин, питання щодо припинення його розгляду вирішується відповідно до розділу 7 цього Положення.

8.2.13. Листування щодо звернення здійснюється із зазначенням його реєстраційного номера.

8.2.14. Відповідь за результатами розгляду звернення надається заявнику у спосіб, зазначений ним у зверненні, якщо такий спосіб не суперечить законодавству та дає можливість належним чином повідомити заявника.

8.3. Розгляд та перевірка звернень

8.3.1. Посадові особи та працівники Університету, визначені відповідальними за розгляд звернення, зобов'язані уважно, об'єктивно та всебічно розглянути порушені у ньому питання, перевірити викладені обставини та прийняти в межах своїх повноважень законне й обґрунтоване рішення.

8.3.2. Під час розгляду звернення можуть бути витребувані документи, матеріали, пояснення працівників, здобувачів освіти та інших осіб, які можуть володіти інформацією щодо обставин, викладених у зверненні.

8.3.3. За необхідності до розгляду звернення можуть залучатися представники органів студентського самоврядування, представницьких органів працівників, фахівці відповідних структурних підрозділів, експерти та інші особи в межах їх повноважень.

8.3.4. Залучення до розгляду звернення інших осіб здійснюється з дотриманням вимог щодо конфіденційності, захисту персональних даних, службової інформації та іншої інформації з обмеженим доступом.

8.3.5. У разі встановлення під час розгляду звернення порушень законодавства України, локальних нормативних актів Університету, прав та законних інтересів здобувачів освіти або інших осіб відповідальні посадові особи в межах компетенції вживають заходів щодо їх припинення, усунення наслідків, причин та умов, що їм сприяли, а також щодо поновлення порушених прав.

8.3.6. У разі встановлення ознак дисциплінарного, адміністративного чи кримінального правопорушення, корупційного правопорушення або іншого порушення, реагування на яке належить до компетенції іншого органу, матеріали звернення передаються відповідному компетентному органу в порядку, визначеному законодавством України.

8.3.7. За результатами розгляду звернення готується мотивована відповідь, у якій зазначаються результати перевірки порушених питань, установлені обставини, прийняте рішення, вжиті заходи та, за необхідності, порядок подальшого оскарження.

8.3.8. У разі відмови у задоволенні вимог заявника у відповіді зазначаються правові та фактичні підстави такого рішення, а також порядок його оскарження, якщо такий порядок передбачений законодавством або локальними нормативними актами Університету.

8.3.9. Звернення вважається розглянутим після з'ясування всіх питань, порушених заявником, прийняття відповідного рішення та надання заявнику обґрунтованої відповіді в установленому порядку.

8.4. Розгляд пропозицій (зауважень) здобувачів освіти

8.4.1. Структурні підрозділи, органи управління, органи студентського самоврядування, посадові особи та інші уповноважені працівники Університету в межах своєї компетенції зобов'язані розглядати пропозиції (зауваження) здобувачів освіти щодо вдосконалення освітнього процесу, організації діяльності Університету, умов навчання, забезпечення прав здобувачів освіти та інших питань, що належать до компетенції Університету.

8.4.2. За результатами розгляду пропозиції (зауваження) заявнику надається інформація про результати її розгляду та, за наявності підстав, про заходи, вжиті або заплановані за результатами її розгляду.

8.4.3. Пропозиції (зауваження), що мають загальноуніверситетське значення, можуть виноситися на розгляд відповідного колегіального органу Університету.

8.5. Розгляд заяв (клопотань) здобувачів освіти

8.5.1. Заяви (клопотання) розглядаються структурними підрозділами та посадовими особами Університету, до компетенції яких належить вирішення порушених у них питань.

8.5.2. Особи, відповідальні за розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно, всебічно та своєчасно перевірити викладені у заяві обставини, прийняти рішення відповідно до законодавства України та локальних нормативних актів Університету і забезпечити його виконання в межах своїх повноважень.

8.5.3. За результатами розгляду заяви (клопотання) заявнику надається відповідь із зазначенням прийнятого рішення.

8.5.4. У разі відмови у задоволенні заяви (клопотання) заявнику надається мотивована відповідь із зазначенням фактичних та правових підстав відмови та порядку її оскарження, якщо такий порядок передбачений законодавством.

8.6. Розгляд скарг здобувачів освіти

8.6.1. Скарга може бути подана на рішення, дії чи бездіяльність структурного підрозділу, посадової особи, науково-педагогічного, педагогічного, наукового працівника або іншого працівника Університету, якщо такими рішеннями, діями чи бездіяльністю, на думку заявника, порушено його права, свободи чи законні інтереси.

8.6.2. Скарга розглядається органом або посадовою особою, уповноваженими законодавством України, Статутом Університету, цим Положенням або іншими локальними нормативними актами Університету.

8.6.3. Скарга не може бути передана для розгляду особі або структурному підрозділу, рішення, дії чи бездіяльність яких оскаржуються.

8.6.4. Особа має право подати скаргу особисто або через уповноваженого представника у випадках і порядку, визначених законодавством України.

8.6.5. Права неповнолітніх здобувачів освіти під час розгляду скарг забезпечуються з урахуванням їхнього віку, стану розвитку, найкращих інтересів дитини та права бути вислуханою з питань, що стосуються її прав та інтересів.

8.6.6. Подання скарги до Університету не позбавляє заявника права на звернення до суду або іншого компетентного органу в порядку, визначеному законодавством України.

8.6.7. До скарги можуть додаватися документи, матеріали та інші докази, що підтверджують викладені в ній обставини. Відсутність таких документів сама по собі не є підставою для відмови у прийнятті скарги, якщо інше не встановлено законом.

8.7. Права заявника під час розгляду звернення

8.7.1. Заявник має право:

1. подавати додаткові матеріали та докази, що стосуються предмета звернення;
2. надавати пояснення та додаткові відомості щодо обставин, викладених у зверненні;
3. за необхідності бути заслуханим особою або комісією, яка здійснює розгляд звернення;
4. знайомитися з матеріалами розгляду звернення в частині, що стосується його прав та законних інтересів, якщо це не суперечить законодавству про захист персональних даних, інформацію з обмеженим доступом та іншим вимогам законодавства;
5. користуватися правовою допомогою адвоката або іншого уповноваженого представника у випадках та порядку, визначених законодавством;
6. одержати відповідь про результати розгляду звернення;
7. висловлювати вимогу щодо нерозголошення відомостей про себе та обставини звернення, крім випадків, коли розкриття такої інформації необхідне для розгляду звернення або прямо передбачене законом;
8. оскаржувати рішення, дії чи бездіяльність за результатами розгляду звернення у порядку, визначеному законодавством України та цим Положенням;
9. вимагати відшкодування завданої шкоди у випадках і порядку, передбачених законодавством України.

8.7.2. Реалізація прав заявника не повинна перешкоджати об'єктивному, неупередженому та своєчасному розгляду звернення.

8.8. Обов'язки осіб, уповноважених на розгляд звернень здобувачів освіти

8.8.1. Посадові особи та працівники Університету, уповноважені на розгляд звернень, у межах своїх повноважень зобов'язані:

1. об'єктивно, всебічно та своєчасно розглядати звернення, перевіряти викладені в них обставини та приймати законні й обгрунтовані рішення;
2. забезпечувати дотримання встановлених законодавством та цим Положенням строків розгляду звернень;
3. за необхідності забезпечувати заявнику можливість надати пояснення або бути заслуханим під час розгляду звернення;
4. не допускати участі у розгляді звернення особи, яка має реальний або потенційний конфлікт інтересів;
5. не допускати передачі звернення для розгляду особі або органу, рішення, дії чи бездіяльність яких оскаржуються;
6. у межах компетенції вживати заходів щодо припинення неправомірних дій (бездіяльності), усунення їх наслідків, причин та умов, що сприяли порушенню прав та законних інтересів;
7. у разі встановлення порушення прав і законних інтересів особи вживати заходів щодо їх поновлення в межах наданих повноважень;
8. у разі необхідності ініціювати перед компетентним органом або посадовою особою питання про притягнення винних осіб до відповідальності;
9. повідомляти заявника про результати розгляду звернення та прийняте рішення;
10. у разі відмови у задоволенні звернення повідомляти заявника про правові та фактичні підстави такого рішення і порядок його оскарження;
11. не допускати безпідставного пересилання звернень між структурними підрозділами та посадовими особами;
12. забезпечувати нерозголошення інформації, отриманої під час розгляду звернення, якщо її розголошення не передбачене законом або не є необхідним для належного розгляду звернення;
13. забезпечувати належне зберігання матеріалів щодо розгляду звернення відповідно до законодавства та правил діловодства Університету.

8.9. Строки розгляду звернень здобувачів освіти

8.9.1. Строки розгляду звернень визначаються відповідно до законодавства України, а для звернень, на які поширюється Закон України «Про звернення громадян», — відповідно до статті 20 цього Закону.

8.9.2. Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження.

8.9.3. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

8.9.4. Якщо для вирішення питань, порушених у зверненні, необхідне проведення додаткової перевірки, отримання документів, пояснень або вчинення інших дій, строк розгляду може бути продовжено в порядку та межах, установлених законодавством України.

8.9.5. Загальний строк розгляду звернення, на яке поширюється Закон України «Про звернення громадян», не може перевищувати сорока п'яти днів.

8.9.6. Про продовження строку розгляду заявник повідомляється у встановленому законодавством порядку із зазначенням причин продовження та очікуваного строку завершення розгляду.

8.9.7. Для звернень, щодо яких законодавством України встановлено спеціальні строки або процедури, застосовуються відповідні спеціальні строки та процедури.

8.9.8. Перебіг строків та порядок їх обчислення визначаються відповідно до законодавства України. Внутрішні організаційні строки виконання доручень не можуть призводити до порушення строку надання відповіді заявнику.

8.10. Контроль за розглядом звернень здобувачів освіти

8.10.1. Контролю підлягають зареєстровані звернення здобувачів освіти, крім звернень, які відповідно до законодавства та цього Положення не підлягають розгляду.

8.10.2. Контроль за дотриманням строків розгляду звернень здійснюється Канцелярією Університету та/або іншими визначеними локальними нормативними актами Університету відповідальними особами.

8.10.3. За зверненнями, розгляд яких доручено структурним підрозділам або посадовим особам, відповідальні виконавці забезпечують своєчасне виконання доручення та підготовку відповіді заявнику.

8.10.4. Якщо для підготовки відповіді необхідна участь кількох структурних підрозділів або посадових осіб, відповідальна особа координує їх роботу та забезпечує узагальнення отриманої інформації.

8.10.5. Співвиконавці надають відповідальній особі необхідні матеріали та інформацію у строки, визначені дорученням, з урахуванням загального строку розгляду звернення.

8.10.6. Звернення знімається з контролю після завершення його розгляду, прийняття відповідного рішення та надання заявнику відповіді в установленому порядку.

8.10.7. Надання проміжної або попередньої відповіді не є підставою для зняття звернення з контролю, якщо порушені у ньому питання не вирішені по суті.

8.10.8. Відомості про результати розгляду звернення, прийняте рішення, дату та спосіб надання відповіді, а також інші необхідні дані фіксуються в системі діловодства або іншій інформаційній системі, що використовується Університетом, відповідно до законодавства.

8.10.9. Контроль за зверненнями, поданими під час особистого прийому керівництвом Університету, здійснюється визначеною відповідальною особою відповідно до графіка та порядку особистого прийому.

8.10.10. Порушення встановлених строків або неналежне виконання доручень щодо розгляду звернень є підставою для вжиття заходів реагування відповідно до законодавства України та локальних нормативних актів Університету.

9. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ УНІВЕРСИТЕТУ ТА ГРОМАДЯН

9.1. Загальні положення

9.1.1. Особистий прийом здобувачів освіти Університету та громадян проводиться ректором, проректорами відповідно до розподілу функціональних повноважень, а також керівниками структурних підрозділів Університету в межах їх компетенції.

9.1.2. У разі відсутності посадової особи, яка здійснює особистий прийом, прийом проводить особа, яка виконує її обов'язки, або інша уповноважена посадова особа.

9.1.3. Особистий прийом проводиться відповідно до законодавства України, Статуту Університету, цього Положення та затвердженого графіка особистого прийому.

9.1.4. Особистий прийом здійснюється на засадах законності, доступності, відкритості, об'єктивності, неупередженості, конфіденційності, недискримінації та поваги до честі й гідності особи.

9.1.5. Особистий прийом не може бути обмежений для особи з підстав, не передбачених законодавством України.

9.1.6. Під час організації особистого прийому мають бути створені належні умови для реалізації права на звернення осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення, неповнолітніх здобувачів освіти та інших осіб, які потребують додаткових організаційних умов.

9.2. Організація та графік особистого прийому

9.2.1. Особистий прийом ректора та проректорів Університету здійснюється відповідно до графіка особистого прийому, затвердженого в установленому порядку.

9.2.2. Особистий прийом керівниками структурних підрозділів проводиться відповідно до графіків, затверджених керівництвом Університету або визначених відповідно до повноважень таких керівників.

9.2.3. Графік особистого прийому має містити інформацію про посадову особу, яка здійснює прийом, день, час і, за необхідності, місце проведення прийому.

9.2.4. Інформація про графік особистого прийому оприлюднюється на офіційному вебсайті Університету та/або іншим доступним способом.

9.2.5. У разі зміни графіка особистого прийому інформація про такі зміни підлягає своєчасному оприлюдненню.

9.2.6. За потреби особистий прийом може проводитися із застосуванням засобів електронних комунікацій, відеоконференцзв'язку або інших інформаційно-комунікаційних технологій, якщо це забезпечує належну ідентифікацію особи, можливість викладення суті питання та належне документування звернення.

9.3. Порядок проведення особистого прийому

9.3.1. Особистий прийом проводиться за попереднім записом або без попереднього запису відповідно до затвердженого порядку та графіка, з урахуванням організаційних можливостей Університету.

9.3.2. Під час запису на особистий прийом за можливості з'ясовуються прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) заявника, контактні дані, короткий зміст питання та, за необхідності, інші відомості, необхідні для організації прийому.

9.3.3. Для підтвердження особи під час особистого прийому можуть використовуватися документи або інші засоби ідентифікації, передбачені законодавством та організаційним порядком проведення прийому.

9.3.4. Вимога щодо пред'явлення документа, що посвідчує особу, не повинна створювати необґрунтованих перешкод у реалізації права на звернення. У разі неможливості ідентифікувати особу на момент прийому їй може бути запропоновано надати необхідні відомості для належної реєстрації звернення, якщо це необхідно для його подальшого розгляду.

9.3.5. У особистому прийомі можуть брати участь представники заявника, повноваження яких оформлені відповідно до законодавства, а також інші особи за згодою заявника та за умови, що їх участь не перешкоджає проведенню прийому.

9.3.6. Неповнолітній здобувач освіти має право бути присутнім на особистому прийомі самостійно або за участю законного представника, іншої особи за його

згодою у випадках, передбачених законодавством, з урахуванням найкращих інтересів дитини та її права бути вислуханою.

9.3.7. Посадова особа під час особистого прийому:

1. з'ясовує суть питання, з яким звернувся заявник;
2. надає в межах своєї компетенції необхідні роз'яснення;
3. за можливості вирішує питання безпосередньо під час прийому;
4. у разі необхідності забезпечує подальший розгляд звернення в установленому порядку;
5. вживає в межах своїх повноважень заходів щодо поновлення порушених прав та законних інтересів заявника;
6. за необхідності визначає відповідальних осіб або структурні підрозділи для подальшого опрацювання порушеного питання.

9.4. Усні та письмові звернення під час особистого прийому

9.4.1. Звернення, подане під час особистого прийому в усній формі, розглядається безпосередньо під час прийому, якщо вирішення порушеного питання належить до компетенції посадової особи та не потребує додаткового вивчення.

9.4.2. Якщо вирішити порушене під час особистого прийому питання безпосередньо неможливо, воно розглядається відповідно до порядку, встановленого законодавством України та цим Положенням для розгляду письмових або електронних звернень.

9.4.3. За бажанням заявника або якщо це необхідно для подальшого розгляду питання, усне звернення, подане під час особистого прийому, може бути оформлене у письмовій або електронній формі.

9.4.4. Письмові звернення, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації відповідно до встановленого порядку.

9.4.5. За результатами особистого прийому заявнику може бути надана усна відповідь, якщо питання вирішено безпосередньо під час прийому та законодавством не встановлено обов'язку надати письмову відповідь.

9.4.6. Якщо за результатами особистого прийому необхідне додаткове вивчення питання, заявнику надається відповідь у встановлений законодавством строк та спосіб.

9.5. Розгляд питань, що не належать до компетенції Університету

9.5.1. Якщо питання, порушене під час особистого прийому, не належить до компетенції Університету, посадова особа повідомляє про це заявника та, за можливості, надає інформацію про орган, установу, організацію або посадову особу, до компетенції яких належить вирішення відповідного питання.

9.5.2. У випадках, передбачених законодавством України, звернення, подане під час особистого прийому, надсилається за належністю до відповідного органу або посадової особи із повідомленням про це заявника.

9.5.3. Передача звернення за належністю здійснюється у строки та порядку, встановлені законодавством України. Неправомірне або безпідставне пересилання звернення між структурними підрозділами чи посадовими особами Університету не допускається.

9.6. Неупередженість та конфлікт інтересів під час особистого прийому

9.6.1. Посадова особа, яка здійснює особистий прийом, зобов'язана забезпечувати об'єктивний та неупереджений розгляд порушених питань.

9.6.2. Якщо питання, з яким звертається особа, стосується рішення, дії чи бездіяльності посадової особи, яка здійснює прийом, або особи, яка перебуває з нею у відносинах, що можуть впливати на об'єктивність розгляду, таке питання передається іншій уповноваженій посадовій особі відповідно до її компетенції.

9.6.3. Посадова особа, яка має реальний або потенційний конфлікт інтересів щодо питання, порушеного під час особистого прийому, зобов'язана діяти відповідно до вимог законодавства України про запобігання корупції та розділу 4 цього Положення.

9.6.4. Не допускається розгляд звернення посадовою особою, рішення, дії або бездіяльність якої оскаржуються заявником.

9.7. Права заявника під час особистого прийому

9.7.1. Під час особистого прийому заявник має право:

1. викласти суть порушеного питання та надати документи й інші матеріали;
2. отримати в межах компетенції Університету обґрунтоване роз'яснення щодо порушеного питання;
3. за необхідності подати письмове або електронне звернення;
4. користуватися правовою допомогою адвоката або іншого уповноваженого представника відповідно до законодавства;
5. вимагати дотримання конфіденційності відомостей про себе та обставини звернення в межах, визначених законодавством;
6. отримати інформацію про порядок і строк подальшого розгляду питання, якщо воно не може бути вирішене безпосередньо під час прийому;
7. отримати відповідь за результатами розгляду звернення;
8. оскаржувати рішення, дії чи бездіяльність за результатами розгляду звернення відповідно до законодавства України.

9.8. Організація обліку та контроль за особистим прийомом

9.8.1. Облік особистого прийому здійснюється відповідальною особою або структурним підрозділом, визначеним відповідно до локальних нормативних актів Університету.

9.8.2. За результатами особистого прийому в журналі, картці особистого прийому або відповідній інформаційній системі можуть фіксуватися дата прийому, дані заявника, короткий зміст порушеного питання, посадова особа, яка здійснювала прийом, та результати розгляду в обсязі, необхідному для належного діловодства.

9.8.3. У разі якщо питання вирішено безпосередньо під час особистого прийому, про це робиться відповідна відмітка в облікових документах.

9.8.4. Якщо за результатами особистого прийому необхідне подальше опрацювання питання, звернення реєструється та передається на розгляд відповідальній посадовій особі або структурному підрозділу.

9.8.5. Контроль за строками розгляду звернень, поданих під час особистого прийому, здійснюється відповідальною особою відповідно до цього Положення та локальних нормативних актів Університету.

9.8.6. Контроль завершується після вирішення порушеного питання та надання заявнику відповіді у встановленому порядку, крім випадків, коли законодавством або рішенням компетентного органу передбачено подальший контроль за виконанням прийнятого рішення.

9.9. Особистий прийом в умовах особливого режиму роботи

9.9.1. У разі запровадження в Україні або на території розташування Університету воєнного стану, карантину, надзвичайної ситуації, особливого режиму безпеки або інших обставин, що унеможливають проведення особистого прийому у звичайному порядку, Університет може тимчасово змінювати форму, місце, графік та порядок проведення особистого прийому.

9.9.2. У такому разі Університет забезпечує можливість реалізації права на звернення альтернативними способами, зокрема шляхом подання письмових та електронних звернень, проведення дистанційного прийому із застосуванням засобів електронних комунікацій або використання інших доступних каналів зв'язку.

9.9.3. Інформація про тимчасові зміни порядку проведення особистого прийому оприлюднюється на офіційному вебсайті Університету та/або іншим доступним способом.

10. ПОРЯДОК ПОДАННЯ І РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ У СФЕРІ АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

10.1. Загальні положення

10.1.1. Звернення, повідомлення та інші заяви, що містять інформацію про можливі порушення академічної доброчесності, подаються відповідно до законодавства України, цього Положення, Кодексу академічної доброчесності Університету та інших локальних нормативних актів Університету.

10.1.2. Звернення про можливе порушення академічної доброчесності можуть подаватися безпосередньо до Координаційної комісії Університету у сфері академічної доброчесності, ректору Університету або через канали подання звернень, визначені цим Положенням.

10.1.3. Звернення, що надійшло не безпосередньо до Координаційної комісії Університету у сфері академічної доброчесності, після реєстрації передається до Комісії або іншого уповноваженого органу чи посадової особи для розгляду відповідно до компетенції.

10.1.4. Якщо звернення містить одночасно питання щодо можливого порушення академічної доброчесності та інші питання, відповідна частина звернення передається на розгляд Координаційній комісії Університету у сфері академічної доброчесності, а інші питання розглядаються відповідно до їх предмета та компетенції.

10.1.5. У разі якщо законодавством України встановлено спеціальний порядок розгляду певного виду порушень академічної доброчесності, застосовується такий спеціальний порядок.

10.1.6. Академічна відповідальність та санкції за порушення академічної доброчесності застосовуються виключно у випадках, порядку та межах, визначених законодавством України, з урахуванням положень Кодексу академічної доброчесності Університету.

10.2. Подання повідомлення про можливе порушення академічної доброчесності

10.2.1. Особа, якій стали відомі обставини, що можуть свідчити про порушення академічної доброчесності, має право подати повідомлення про можливе порушення академічної доброчесності у письмовій або електронній формі.

10.2.2. Повідомлення може бути подане особисто, поштовим відправленням, засобами електронного зв'язку або іншим способом, передбаченим цим Положенням та локальними нормативними актами Університету.

10.2.3. Повідомлення про можливе порушення академічної доброчесності має містити, наскільки це можливо: відомості про особу, яка подає повідомлення, та

спосіб зворотного зв'язку з нею — якщо повідомлення не є анонімним; відомості про особу, щодо якої повідомляється про можливе порушення, якщо така особа може бути ідентифікована; опис обставин, які можуть свідчити про порушення академічної доброчесності; зазначення часу, місця та інших обставин події, якщо вони відомі заявнику; посилання на документи, роботи, результати навчання, наукові матеріали або інші джерела інформації, які можуть підтверджувати викладені обставини; інші відомості, які можуть мати значення для об'єктивного розгляду повідомлення.

10.2.4. До повідомлення можуть додаватися документи, матеріали, електронні файли, посилання на джерела та інші докази, якими заявник обґрунтовує викладені обставини.

10.2.5. Відсутність у повідомленні окремих відомостей або доказів, які заявник об'єктивно не може надати, сама по собі не є підставою для його неприйняття, якщо зі змісту повідомлення можливо встановити суть порушеного питання.

10.2.6. Анонімні повідомлення можуть розглядатися у випадках та порядку, визначених законодавством України і локальними нормативними актами Університету, якщо наведені в них відомості дають можливість перевірити викладені обставини.

10.3. Прийняття, реєстрація та первинне опрацювання повідомлення

10.3.1. Повідомлення про можливе порушення академічної доброчесності підлягає реєстрації відповідно до порядку, встановленого цим Положенням та правилами діловодства Університету.

10.3.2. Первинне опрацювання повідомлення включає визначення його предмета, компетентного органу або посадової особи, наявності достатніх даних для проведення розгляду, а також необхідності застосування спеціальної процедури.

10.3.3. Координаційна комісія Університету у сфері академічної доброчесності або інший уповноважений орган чи посадова особа приймає рішення щодо подальшого розгляду повідомлення у строки та порядку, визначені законодавством України та Кодексом академічної доброчесності Університету.

10.3.4. Повідомлення може бути залишене без подальшого розгляду лише у випадках та порядку, передбачених законодавством України або Кодексом академічної доброчесності Університету.

10.3.5. У разі залишення повідомлення без розгляду заявнику, якщо він є відомим, повідомляються підстави такого рішення та, за можливості, порядок подальшого звернення або оскарження.

10.4. Принципи та гарантії розгляду

10.4.1. Розгляд повідомлень про можливі порушення академічної доброчесності здійснюється на засадах законності, об'єктивності, неупередженості, повноти та всебічності встановлення обставин, добросовісності, конфіденційності, презумпції невинуватості до встановлення факту порушення у визначеному законом порядку та права особи на захист.

10.4.2. Особа, щодо якої здійснюється розгляд повідомлення про можливе порушення академічної доброчесності, має право: бути поінформованою про суть повідомлення у порядку та межах, визначених законодавством України та Кодексом академічної доброчесності Університету; надавати письмові або усні пояснення; подавати документи, матеріали та інші докази; користуватися правовою допомогою або допомогою представника у випадках і порядку, визначених законодавством; брати участь у процедурі розгляду в обсязі, визначеному законодавством та Кодексом академічної доброчесності Університету; отримати вмотивоване рішення за результатами розгляду; оскаржити прийняте рішення у встановленому порядку.

10.4.3. Особа, яка подала повідомлення, має право отримати інформацію про результати його розгляду в обсязі, що не порушує права інших осіб, вимоги щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації та інших обмежень, установлених законодавством України.

10.4.4. Інформація про заявника, особу, щодо якої здійснюється розгляд, та обставини справи не підлягає розголошенню, крім випадків, коли таке розголошення необхідне для належного розгляду справи, передбачене законодавством України або здійснюється за згодою відповідної особи.

10.4.5. Подання повідомлення про можливе порушення академічної доброчесності не може бути підставою для переслідування, дискримінації, залякування, створення перешкод у навчанні, роботі, науковій діяльності чи іншого негативного впливу на заявника, крім випадків, коли законодавством встановлено відповідальність за завідомо неправдиві відомості або інше неправомірне використання процедури звернення.

10.5. Неупередженість та конфлікт інтересів

10.5.1. До розгляду повідомлення не допускається особа, яка має реальний або потенційний конфлікт інтересів щодо відповідної справи.

10.5.2. До складу Комісії або іншого органу, який здійснює розгляд, не можуть входити особи, щодо яких є обґрунтовані підстави вважати, що вони особисто заінтересовані в результатах розгляду.

10.5.3. Особа, яка бере участь у розгляді та виявила обставини, що можуть свідчити про наявність у неї реального або потенційного конфлікту інтересів,

зобов'язана невідкладно повідомити про це у порядку, встановленому законодавством України та розділом 4 цього Положення.

10.5.4. У разі встановлення конфлікту інтересів така особа не бере участі у прийнятті рішення, якщо інше прямо не передбачено законодавством України.

10.5.5. Не допускається розгляд повідомлення особою, яка сама є особою, щодо якої повідомляється про можливе порушення академічної доброчесності, або особою, яка брала участь у прийнятті рішення, що є предметом оскарження.

10.6. Проведення розгляду та встановлення обставин

10.6.1. Під час розгляду повідомлення Координаційна комісія або інший уповноважений орган чи посадова особа забезпечує встановлення обставин, що мають значення для справи, на підставі належних та допустимих матеріалів.

10.6.2. Для встановлення обставин справи можуть бути витребувані документи, письмові та усні пояснення, результати перевірок, висновки експертів, результати перевірки академічних робіт спеціалізованими програмними засобами та інші матеріали відповідно до законодавства України і Кодексу академічної доброчесності Університету.

10.6.3. Під час розгляду має бути забезпечена можливість особі, щодо якої здійснюється розгляд, надати пояснення та докази на свій захист.

10.6.4. У разі необхідності до розгляду можуть залучатися фахівці, експерти, представники структурних підрозділів та інші особи, якщо їх участь є необхідною для встановлення обставин справи.

10.6.5. Залучення сторонніх осіб до розгляду здійснюється з дотриманням вимог щодо конфіденційності, захисту персональних даних та інформації з обмеженим доступом.

10.7. Рішення за результатами розгляду

10.7.1. За результатами розгляду приймається обґрунтоване та вмотивоване рішення відповідно до законодавства України та Кодексу академічної доброчесності Університету.

10.7.2. Рішення має містити: відомості про предмет розгляду; установлені обставини; оцінку поданих доказів та інших матеріалів у межах, необхідних для обґрунтування рішення; правову підставу прийнятого рішення; висновок щодо наявності або відсутності порушення академічної доброчесності; інформацію про застосовані або запропоновані заходи реагування чи академічної відповідальності, якщо їх застосування передбачене законодавством; порядок і строк оскарження рішення, якщо право на оскарження передбачене законодавством або локальними нормативними актами Університету.

10.7.3. Факт порушення академічної доброчесності вважається встановленим лише після завершення передбаченої законодавством та локальними нормативними актами Університету процедури його встановлення.

10.7.4. Заходи академічної відповідальності застосовуються з урахуванням вимог законодавства України, характеру та обставин порушення, його наслідків, повторності порушення та інших обставин, які мають значення для справи.

10.7.5. Рішення оформлюється письмово та доводиться до відома осіб, яких воно безпосередньо стосується, у встановленому порядку.

10.8. Академічна відповідальність та виконання рішення

10.8.1. У разі встановлення порушення академічної доброчесності питання щодо застосування відповідної санкції або іншого заходу академічної відповідальності вирішується уповноваженим органом або посадовою особою в порядку, визначеному законодавством України та Кодексом академічної доброчесності Університету.

10.8.2. Якщо Координаційна комісія не має повноважень безпосередньо застосувати відповідну санкцію, вона передає висновок та матеріали справи уповноваженому органу або посадовій особі для прийняття рішення відповідно до компетенції.

10.8.3. Рішення про застосування заходів академічної відповідальності виконується у порядку та строки, визначені законодавством України, Кодексом академічної доброчесності Університету та відповідним рішенням уповноваженого органу.

10.8.4. Застосування заходів академічної відповідальності не звільняє особу від інших видів юридичної відповідальності у випадках, передбачених законодавством України.

10.9. Оскарження рішень у сфері академічної доброчесності

10.9.1. Особа, права або законні інтереси якої порушені рішенням, прийнятим за результатами розгляду справи про можливе порушення академічної доброчесності, має право оскаржити таке рішення у порядку, встановленому законодавством України, цим Положенням та Кодексом академічної доброчесності Університету.

10.9.2. Порядок, суб'єкт, строки та форма подання апеляційної скарги визначаються законодавством України та локальними нормативними актами Університету.

10.9.3. Якщо локальними нормативними актами Університету передбачено внутрішній апеляційний механізм, скарга розглядається апеляційною комісією або іншим уповноваженим органом, визначеним такими актами.

10.9.4. До складу апеляційної комісії не можуть входити особи, які брали участь у прийнятті оскаржуваного рішення, здійснювали первинний розгляд відповідної справи або мають реальний чи потенційний конфлікт інтересів.

10.9.5. Під час апеляційного розгляду заявнику та іншим особам, права або законні інтереси яких безпосередньо стосуються справи, забезпечується можливість надати пояснення, документи та інші матеріали, що мають значення для прийняття рішення.

10.9.6. За результатами апеляційного розгляду може бути прийнято рішення про: залишення оскаржуваного рішення без змін; зміну рішення повністю або в окремій його частині; скасування рішення повністю або в окремій його частині; направлення справи на новий розгляд у визначених випадках.

10.9.7. Рішення за результатами апеляційного розгляду має бути обґрунтованим і вмотивованим та оформлюється письмово.

10.9.8. Подання та розгляд апеляційної скарги не обмежують права особи на судовий захист та використання інших способів захисту прав і законних інтересів, передбачених законодавством України.

10.10. Строки розгляду справ про можливі порушення академічної доброчесності

10.10.1. Строки розгляду повідомлень та справ про можливі порушення академічної доброчесності визначаються відповідно до законодавства України, Кодексу академічної доброчесності Університету та інших локальних нормативних актів Університету.

10.10.2. Перебіг та обчислення строків, порядок їх продовження, а також наслідки пропущення строків визначаються відповідно до законодавства України та локальних нормативних актів Університету.

10.10.3. Внутрішні організаційні строки розгляду не можуть порушувати гарантовані законодавством права учасників відповідної процедури.

10.11. Зберігання матеріалів та конфіденційність

10.11.1. Матеріали щодо повідомлень, перевірок, розгляду справ, прийнятих рішень та їх оскарження зберігаються відповідно до законодавства України, правил діловодства Університету та встановлених строків зберігання документів.

10.11.2. Доступ до матеріалів справи надається лише особам, які мають на це законні підстави або відповідні повноваження.

10.11.3. Під час роботи з матеріалами справи забезпечується захист персональних даних, конфіденційної інформації та іншої інформації з обмеженим доступом.

10.11.4. Інформація про результати розгляду справи може оприлюднюватися лише в обсязі та порядку, що відповідають законодавству України та не порушують права та законні інтереси учасників процедури.

10.12. Співвідношення з іншими процедурами

10.12.1. Якщо під час розгляду повідомлення встановлено обставини, які можуть свідчити про вчинення адміністративного, кримінального, корупційного або іншого правопорушення, матеріали передаються компетентному органу у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

10.12.2. Розгляд питання про академічну доброчесність не перешкоджає застосуванню інших передбачених законом процедур захисту прав, свобод та законних інтересів особи.

10.12.3. Якщо одні й ті самі обставини є предметом розгляду за кількома процедурами, відповідні органи та посадові особи забезпечують їх узгоджене застосування без дублювання та взаємного перешкоджання, з урахуванням вимог законодавства України.

10.12.4. У питаннях, не врегульованих цим розділом, застосовуються законодавство України, Кодекс академічної доброчесності Університету та інші локальні нормативні акти Університету.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

11.1. Організаційне забезпечення приймання, реєстрації, обліку звернень, контролю за дотриманням установлених строків їх розгляду та належним оформленням результатів розгляду здійснюється Канцелярією Університету відповідно до її повноважень, цього Положення та інших локальних актів Університету.

11.2. Посадові особи та інші працівники Університету, винні у порушенні вимог законодавства України та цього Положення щодо прийняття, реєстрації, розгляду звернень, дотримання встановлених строків, забезпечення об'єктивності та неупередженості їх розгляду, а також надання відповідей за результатами розгляду, несуть відповідальність у порядку та випадках, установлених законодавством України.

11.3. Неправомірною відмовою у прийнятті або реєстрації звернення, безпідставним залишенням його без розгляду, порушенням встановлених строків, неналежний або необ'єктивний розгляд звернення, ненадання відповіді чи надання відповіді з порушенням вимог законодавства можуть бути підставами для притягнення винних осіб до відповідальності відповідно до законодавства України.

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

11.4. Подання звернення, скарги, повідомлення про можливе порушення прав чи законних інтересів, а також участь у розгляді звернення не може бути підставою для переслідування, дискримінації, залякування, помсти, застосування заходів негативного впливу, створення несприятливих умов навчання або праці чи іншого необґрунтованого погіршення становища особи у зв'язку з таким зверненням.

11.5. Забороняється вчинення будь-яких дій або бездіяльності, спрямованих на перешкоджання реалізації права на звернення, у тому числі створення перешкод у поданні, реєстрації, розгляді звернення або отриманні відповіді за його результатами.

11.6. Особи, які подали звернення, несуть відповідальність за завідомо неправдиві відомості, образи, погрози, наклеп або інші протиправні дії, вчинені у зв'язку з поданням чи розглядом звернення, лише у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

11.7. Не може бути підставою для притягнення особи до відповідальності саме по собі звернення з добросовісним повідомленням про можливе порушення прав, законних інтересів, вимог законодавства або локальних актів Університету, навіть якщо за результатами його розгляду наведені у зверненні обставини не підтвердилися, за відсутності встановлених законом підстав для відповідальності.

11.8. Посадові особи та працівники Університету, які беруть участь у прийнятті, реєстрації, розгляді та вирішенні звернень, зобов'язані не допускати конфлікту інтересів, забезпечувати конфіденційність інформації у випадках, передбачених законодавством, та несуть відповідальність за порушення цих вимог у порядку, встановленому законодавством України.

11.9. Контроль за дотриманням вимог цього розділу здійснюється відповідно до розподілу повноважень між структурними підрозділами та посадовими особами Університету.

11.10. Питання відповідальності, не врегульовані цим Положенням, визначаються відповідно до Конституції України, законів України, інших нормативно-правових актів та локальних актів Університету.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Дане Положення затверджується Вченою радою ВНМУ і вводиться в дію наказом ректора закладу вищої освіти.

12.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться шляхом затвердження Положення в новій редакції Вченою радою Університету і вводяться в дію наказом ректора закладу вищої освіти.

Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М.І. Пирогова

12.3. Із затвердженням нової редакції Положення, попередня редакція Положення втрачає чинність.

Додатки:

Додаток 1. «Журнал реєстрації звернень громадян»;

Додаток 2. «Журнал обліку особистого прийому громадян».

УПОРЯДНИКИ:

Володимир ШКОЛЬНИКОВ, в.о. проректора з науково-педагогічної та навчальної роботи, доктор медичних наук, професор

Олександр НАЗАРЧУК, проректор з науково-педагогічної роботи та післядипломної освіти, доктор медичних наук, професор

Валентина ЧОРНА, в.о. проректора з наукової роботи, директор Науково-навчального інституту «Медсестринство», доктор медичних наук, професор

Інна Тітенко – провідний юрисконсульт

Наталія ЗАІЧКО, завідувач кафедри біохімії ім. професора О.О. Пентюка, доктор медичних наук, професор, гарант ОПП «Медицина»

Олександр ФРАНКО, голова Ради студентського самоврядування

Розглянуто та ухвалено Центральною методичною комісією ВНМУ ім. М.І. Пирогова (протокол від 20.05.2026 № 8).

Обговорено та ухвалено рішенням Ради студентського самоврядування ВНМУ ім.М.І.Пирогова (протокол від 25.06.2026 № 12).

Розглянуто і затверджено рішенням Вченої ради ВНМУ ім. М.І. Пирогова (протокол №1 від 15.09.2026).

Додаток 1

До Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М. І. Пирогова



МОЗ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМ. М.І. ПИРОГОВА
(ВНМУ ІМ. М.І. ПИРОГОВА)

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень

Розпочато «» _____ 20 року

Закінчено «» _____ 20 року

Вінниця-20..

№ з/п	Дата надходження звернення	Реєстраційний індекс	ПІБ особи, яка подала звернення*	Категорія особи	Вид звернення	Форма та спосіб надходження	Короткий зміст звернення	Кому передано на розгляд / відповідальний виконавець	Строк розгляду	Результат розгляду, прийняте рішення	Дата та спосіб надання відповіді	Примітки
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Примітки:

1. У графі «Категорія особи» може зазначатися: здобувач освіти, працівник Університету, законний представник неповнолітнього здобувача освіти, інша особа.
2. У графі «Вид звернення» зазначається: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.
3. У графі «Форма та спосіб надходження» зазначається форма звернення (усна, письмова, електронна) та канал його надходження (особисто, поштою, електронною поштою, через електронну «Скриньку звернень», під час особистого прийому тощо).
4. У графі «Результат розгляду, прийняте рішення» стисло зазначається результат розгляду звернення: задоволено, задоволено частково, відмовлено в задоволенні, надано роз'яснення, направлено за належністю, розгляд припинено або інше прийняте рішення.
5. У разі якщо законодавством України допускається розгляд анонімного повідомлення або реагування на інформацію, викладену в ньому, у графі 4 робиться відмітка «Анонімне».

* Персональні дані осіб, які подали звернення, обробляються та зберігаються відповідно до вимог законодавства України про захист персональних даних.

Додаток 2

До Положення про врегулювання конфліктних ситуацій та розгляд звернень у Вінницькому національному медичному університеті ім. М. І. Пирогова



МОЗ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМ. М.І. ПИРОГОВА
(ВНМУ ІМ. М.І. ПИРОГОВА)

ЖУРНАЛ
ОБЛІКУ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

Розпочато «» _____ 20 року

Закінчено «» _____ 20 року

Вінниця-20..

№ з/п	Дата прийому	ПІБ особи, яка звернулася	Контактні дані*	Категорія особи	ПІБ та посада особи, яка проводила прийом	Короткий зміст порушеного питання	Результат розгляду у / прийняте рішення	Подальші дії, відповідальний виконавець	Строк виконання	Відмітка про виконання	Примітки
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Примітки.

1. У графі «Категорія особи» може зазначатися: здобувач освіти, працівник Університету, законний представник неповнолітнього здобувача освіти, інша особа.
2. У графі «Результат розгляду / прийняте рішення» зазначається, зокрема: надано роз'яснення; питання вирішено під час особистого прийому; прийнято письмове звернення; передано на розгляд відповідному структурному підрозділу або посадовій особі; направлено за належністю; інше.
3. Якщо питання не може бути вирішене безпосередньо під час особистого прийому та потребує додаткового розгляду, у графах 9–11 зазначаються відповідальний виконавець, строк та результат виконання.
4. Якщо під час особистого прийому подано письмове або електронне звернення, воно підлягає реєстрації в установленому в Університеті порядку.

* Персональні дані, отримані під час особистого прийому, обробляються та зберігаються відповідно до законодавства України про захист персональних даних.