

Навчальна лабораторія виховної та психолого-педагогічної роботи

*Нормативно-правова консультація партнерів освітнього процесу*

## **Алгоритм врегулювання конфліктів у наданні та отриманні освітніх послуг**

Контент створено на основі Положення про порядок та процедуру врегулювання конфліктних ситуацій у Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника

**2025 р.**

## Зміст

1. Алгоритм врегулювання конфліктів у наданні та отриманні освітніх послуг у закладі вищої освіти

2. Порядок розгляду скарги

# 1. Алгоритм врегулювання конфліктів у наданні та отриманні освітніх послуг у закладі вищої освіти

1.1. Конфлікти у наданні та отриманні освітніх послуг в освітньому середовищі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника потребують своєчасного, законодавчо обґрунтованого розв'язання.

1.2. Особа, яка перебуває в ситуації конфлікту, може :

- зателефонувати за номером 112;
- звернутися до деканату або адміністрації Університету (телефон довіри - (0342) 59-60-24) чи до відповідної Комісії навчального структурного підрозділу ;
- звернутися до куратора академічної групи (для здобувачів вищої освіти);
- зробити подання, звернення на офіційну електронну поштову адресу Університету ([office@pnu.edu.ua](mailto:office@pnu.edu.ua) ).

1.3. Учасники освітнього процесу зобов'язані написати повідомлення (скаргу).

## 2. Порядок розгляду скарги.

2.1. Скарга подається відповідно до Комісії навчального підрозділу у письмовій формі (в електронному або паперовому вигляді) і повинна містити опис проблеми.

2.2. Види скарг та порядок розгляду:

Оскарження результатів семестрового (підсумкового) контролю:

Здобувачі вищої освіти мають право звернутися до завідувача кафедри, до якої належить викладач, дії якого оскаржуються, з мотивованою заявою щодо оскарження (апеляції) результатів семестрового (підсумкового) контролю, у якій слід обов'язково вказати конкретну причину оскарження (апеляції). Апеляція подається здобувачем особисто в письмовій формі не пізніше наступного робочого дня після оголошення оцінки.

Завідувач кафедри своїм розпорядженням створює апеляційну комісію у складі із трьох викладачів, одним із яких є викладач, дії якого оскаржуються, яка розглядає апеляцію в присутності здобувача впродовж наступного робочого дня після її подання.

У випадку виникнення спірних питань, що не можуть бути вирішені іншим способом, апеляційна комісія може запропонувати здобувачу вищої освіти підтвердити рівень своїх знань усно та/або у тестовій формі з використанням ІТ-технологій.

За наслідками розгляду заяви апеляційна комісія може або залишити підсумкову оцінку без змін, або підвищити її. Змінена оцінка виставляється у відомість та підписується особисто головою апеляційної комісії.

Рішення апеляційної комісії є остаточним та оскарженню не підлягає. Це рішення доводиться до відома здобувача, який підтверджує це особистим підписом в протоколі апеляційної комісії.

Оцінки, отримані здобувачем вищої освіти при складанні підсумкової атестації, виставлені екзаменаційною комісією, що присвоює кваліфікацію, оскарженню (апеляції) не підлягають.

Апеляція на захист кваліфікаційної роботи та порушення академічної доброчесності здобувачем освіти.

У випадку виявлення академічного плагіату у кваліфікаційній роботі та незгоди з даним висновком про допуск роботи до захисту, автор має право подати апеляцію.

Протягом 3 робочих днів з моменту засідання кафедри, на якому розглядалось дане питання, автор має право подати письмову апеляційну заяву на ім'я декана факультету / директора навчально-наукового інституту. Розгляд заяви відбувається на факультеті / навчально-науковому інституті. Для розгляду апеляційної заяви протягом 2 робочих днів з моменту її надходження на факультет / навчально-науковий інститут створюється апеляційна комісія, персональний склад якої затверджується зі складу науково-педагогічних працівників (загальний склад не менше 3 та не більше 7 осіб, не менше 51 % особового складу – доктори наук з профільної галузі) за розпорядженням декана факультету / директора навчально-наукового інституту.

Голова апеляційної комісії призначає засідання не пізніше 4 робочих днів з моменту виходу розпорядження декана / директора про створення апеляційної комісії. Про дату та час проведення засідання заявник попереджається щонайменше за 2 дні. Якщо заявник не з'являється на засідання апеляційної комісії, питання розглядається за його відсутності. За результатами засідання апеляційна комісія формує остаточний висновок, який підписує голова апеляційної комісії, її члени та заявник (за наявності). Апеляція може бути подана тільки один раз.

Також за порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- *повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);*
- *повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;*
- *відрахування із закладу освіти;*
- *позбавлення академічної стипендії;*
- *позбавлення наданих закладом освіти пільг з оплати навчання.*

Види академічної відповідальності (у тому числі додаткові та/або деталізовані) учасників освітнього процесу за конкретні порушення академічної доброчесності визначаються спеціальними законами та/або внутрішніми положеннями закладу освіти, що мають бути затверджені (погоджені) основним колегіальним органом управління закладу освіти та погоджені з відповідними органами самоврядування здобувачів освіти в частині їхньої відповідальності.

### 2.3. Вирішення конфліктних ситуацій при формуванні рейтингу здобувачів освіти на отримання стипендії в разі однакової кількості балів:

За умови набору однакової кількості балів у декількох студентів, пріоритет надається тому студенту, який виконує один чи кілька з перелічених критеріїв (порядок пріоритетності вказаний нижче):

- отримання студентом призових місць на всеукраїнських та/або міжнародних олімпіадах та/або конкурсах студентських наукових робіт тощо;
- участь студента у другому турі всеукраїнських олімпіад та/або конкурсів студентських наукових робіт тощо;
- отримання студентом призових місць на всеукраїнських та/або міжнародних спортивних змаганнях, творчих та/або мистецьких конкурсах, отримання звання кандидата в майстри спорту, звання майстра спорту тощо;
- виконання студентом громадських доручень деканату факультету, дирекції навчально-наукового інституту, Коледжу (староста, профорг, сенатор тощо), участь у волонтерській діяльності тощо.

## *Література:*

1. Подоляк Л.Г. Психологія вищої школи: Навчальний посібник для магістрантів і аспірантів / Л.Г. Подоляк, В.І. Юрченко. – К.: Філ-студія, 2006. – 320 с.
2. Подоляк Л.Г., Юрченко В.І. Психологія вищої школи: практикум: Навч. посіб. – К.: Каравела, 2008. – 336 с.
3. Буланова-Топоркова М.В. Педагогика и психология высшей школы: Учебное пособие/ М.В. Буланова-Топоркова, А.В. Духовнева, Л.Д. Столяренко.- 2-е изд., доп. и перераб.- Ростов н/Д: Феникс, 2002.- 544 с.
4. Кузьмінський А.І. Омеляненко В.Л. Педагогіка. Підручник. – К.: Знання, 2007. – 447 с.
5. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности: Учеб. Пособие / С.Д. Смирнов. – М.: Академия, 2005. – 400 с.
6. Загальна психологія. / За загальною редакцією академіка С.Д. Максименка. Підручник. – 2-ге вид., переробл. і доп. – Вінниця: Нова Книга, 2004. – 704 с.
7. Зимняя И.А. Педагогическая психология / И.А. Зимняя. – М., 2000. – 175 с.