



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

**КОМПЛЕКСНЫЕ РЕШЕНИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

+7 351 200-35-15, INFO@DO-KREDO.RU, WWW.GK-KREDO.RU
454007, ЧЕЛЯБИНСК, УЛ. 40 ЛЕТ ОКТЯБРЯ, 21, ОФ. 404
ИНН 7451990723, КПП 745201001, ОГРН 1137400001639

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО ДПО «КРЕДО»



Иванова Н.В.
20.11.2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

1. Общие положения

1.1. Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – Положение) в АНО ДПО «КРЕДО» (далее – Организация) разработано на основе следующих нормативных документов:

- статьи 45, 47 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N197-ФЗ.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КРЕДО» (далее – Комиссия): педагогами, сотрудниками Организации, обучающимися, заказчиками.

1.3. Комиссия в своей деятельности руководствуется Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Организации, локальными актами Организации и настоящим Положением.

1.4. Комиссия создается в соответствии со статьей 45 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

1.5. Конфликтная ситуация между участниками образовательных отношений становится предметом разбирательства в Комиссии, если участники конфликта не урегулировали разногласия при непосредственных переговорах друг с другом.

2. Цель, задачи, принципы деятельности Комиссии

2.1. Основной целью Комиссии является разрешение конфликтной ситуации между участниками образовательного процесса путем доказательного разъяснения и принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае.

2.2. Задачи Комиссии:

2.2.1. Урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях:

- возникновения конфликта интересов педагогического работника;
- применения локальных нормативных актов;
- обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания;
- применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права;
- обращения о применении к работникам Организации, нарушающим и (или) ущемляющим права обучающихся, дисциплинарных взысканий.

2.2.2. Защита прав и законных интересов участников образовательных отношений обучающихся, педагогов.

2.2.3. Способствование развитию бесконфликтного взаимодействия в Организации.

2.2.4. Прием и регистрация обращений (апелляций, заявлений, жалоб, предложений).

2.2.5. Рассмотрение апелляций и разрешение спорных вопросов, возникающих при оценивании экзаменационных работ.

2.2.6. Рассмотрение апелляций и разрешение спорных вопросов, возникающих при оценивании экзаменационных работ по практическому экзамену.

2.2.7. Рассмотрение апелляций о нарушении процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации.

2.2.8. Рассмотрение конфликтной ситуации строго в установленные сроки, если сторонами не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления.

2.2.9. Принятие объективных решений по заявленной ситуации в соответствии с действующим законодательством в области образования.

2.2.10. Доведение принятого решения в письменной форме до конфликтующих сторон и администрации Организации.

2.2.11. Контроль исполнения принятого решения.

2.3. Принципы деятельности Комиссии

2.3.1. Принцип гуманизма - человек является наивысшей ценностью, подразумевает уважение интересов всех участников спорной ситуации.

2.3.2. Принцип объективности - предполагает понимание определенной субъективности той информации, с которой приходится работать членам Комиссии, умение оценить степень этой субъективности, умение и стремление минимизировать всякую субъективность, искажающую реальное положение дел. Данный принцип подразумевает способность абстрагироваться от личных установок, личных целей, личных пристрастий, симпатий при содействии в разрешении споров, минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, др. субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов.

2.3.3. Принцип компетентности - предполагает наличие определенных умений и навыков решения конфликтных и спорных ситуаций, это способность членов Комиссии в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

2.3.4. Принцип справедливости - наказание и иные меры при разрешении спорных и конфликтных ситуаций, должны быть справедливыми, то есть соответствовать характеру и степени общественной опасности выявленного негативного факта, обстоятельствам его совершения и личности виновного.

3. Состав Комиссии

3.1. Комиссия создается в составе 6 членов из равного числа представителей Заявителя и работников Организации и имеет постоянный и переменный состав.

3.2. Постоянный состав Комиссии из числа работников АНО ДПО «КРЕДО» утверждается приказом Директора Организации сроком на 2 года.

3.3. Переменный состав Комиссии избирается путем выбора представителей обучающихся и/или заказчиков обучения. А, именно, в каждой группе выбираются представители, входящие в состав Комиссии, и утверждаются приказом директора Организации..

3.4. Комиссия избирает из своего состава председателя Комиссии и ответственного секретаря.

3.5. Руководство Комиссией осуществляет председатель, который организует работу Комиссии, распределяет обязанности между членами Комиссии, осуществляет контроль за реализацией принятых Комиссией решений.

3.6. Члены комиссии осуществляют свою работу в ней на безвозмездной основе

4. Права членов Комиссии и обучающихся

4.1. Комиссия имеет право:

- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса при несогласии с решением или действием руководителя, преподавателя, обучающегося;
- принять решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции;
- сформировать предметную комиссию для решения вопроса об объективности выставления оценки за знания обучающегося (решение принимается в течение трех дней с момента поступления заявления, если срок ответа не оговорен дополнительно заявителем);
- запрашивать дополнительную документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса;
- вызывать на заседание участников конфликтной ситуации и лиц, способствующих оказать содействие для объективного рассмотрения существа заявления, приглашать специалистов;
- требовать от администрации Организации представления необходимых документов;

- рекомендовать приостановить или отменить ранее принятые решения на основании изучения сути конфликта при согласии всех сторон;
- рекомендовать изменения в локальных актах Организации с целью демократизации основ управления или расширения прав обучающихся.

4.2. Обучающийся имеет право:

- ознакомиться с Положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, с ее составом до проведения промежуточной и итоговой аттестации;
- быть ознакомленным с оценкой по экзамену в день его проведения;
- в случае несогласия с оценкой, подать апелляцию в письменной форме в Комиссию в срок не позднее трех дней от даты проведения экзамена.

5. Обязанности членов Комиссии

Члены Комиссии обязаны:

- присутствовать на всех заседаниях Комиссии;
- принимать активное участие в рассмотрении поданных заявлений в устной или письменной форме;
- принимать решение по заявленному вопросу открытым голосованием (решение считается принятым, если за него проголосовало большинство членов комиссии при присутствии не менее двух третей ее членов);
- давать обоснованный ответ заявителю в устной или письменной форме в соответствии с пожеланием заявителя.

6. Организация деятельности Комиссии

6.1. Комиссия собирается по мере необходимости для рассмотрения принятого и зарегистрированного обращения (апелляции, жалобы, заявления, предложения). Обращение (апелляция, жалоба, заявление, предложение) подается только в письменной форме. В обращении указываются конкретные факты или признаки нарушений прав участников образовательных и трудовых отношений, лица, допустившие нарушения, обстоятельства и дата (период времени) происхождения конфликтной ситуации.

6.2. Решение о проведении заседания Комиссии принимается ее председателем на основании обращения (апелляции, жалобы, заявления, предложения) участника образовательных отношений не позднее 3-х дней с момента поступления такого обращения.

6.3. Лицо, направившее в Комиссию обращение, обязано присутствовать при рассмотрении этого обращения на заседании Комиссии. Лица, чьи действия обжалуются в обращении, также обязаны присутствовать на заседании Комиссии и давать пояснения. Без присутствия представителей конфликтующих сторон заседание Комиссии не проводится.

6.4. Для объективного и всестороннего рассмотрения обращений Комиссия собирается в полном составе. Постоянный состав – председатель Комиссии, преподаватель теоретического обучения, начальник учебно-методического отдела. Переменный состав – 1 представитель обучающихся из той группы, в которой непосредственно произошел конфликт, а также 2 представителя - из групп с таким же периодом обучения.

6.5. Комиссия принимает решение простым большинством голосов членов, присутствующих на заседании Комиссии (открытое голосование).

6.6. В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. На лиц, допустивших нарушение прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, а также работников Организации Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

6.7. Если нарушения прав участников образовательных отношений возникли вследствие принятия решения Организацией, в том числе вследствие издания локального нормативного акта, Комиссия принимает решение об отмене данного решения (локального нормативного акта) и указывает срок исполнения решения.

6.8. Заседание Комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем Комиссии и её членами (приложения 5,6,7,8).

6.9. Решение Комиссии обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений и подлежит исполнению в указанный срок.

6.10. В случае несогласия с принятым решением стороны имеют право обжаловать его в установленном действующим законодательством в области образования порядке.

6.11. Разглашение материалов деятельности Комиссии как её членами, так и конфликтующими сторонами не допускается. До сведения общественности в случае необходимости доводится только приказ директора Организации по итогам работы Комиссии.

7. Ведение документации

7.1. Основными документами Комиссии являются:

- Приказ об утверждении Положения о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Организации;
- Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Организации;
- Приказ об утверждении состава Комиссии на выбранный срок с распределением обязанностей членов Комиссии;
- письменные обращения (апелляции, жалобы, заявления, предложения) в Комиссию (приложение 1);
- Журнал регистрации письменных обращений (апелляций, жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию (приложение 2);
- Накопитель зарегистрированных обращений (апелляций, жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию;
- Уведомление о сроке и месте заседания Комиссии (приложение 3);
- Уведомление о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (апелляцию, жалобу, заявление, предложение) (приложение 4);
- Протоколы заседания Комиссии (приложения 5,6,7,8);
- Книга протоколов заседаний Комиссии;
- Приказы об утверждении решений Комиссии;

Весь перечень документов и копии приказов Комиссии формируется в одну папку-регистратор. Журнал регистрации заявлений (апелляций, жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию и Книга протоколов заседаний Комиссии пронумеровываются, прошнуровываются и скрепляются печатью Организации.

7.2. Секретарь Комиссии осуществляет ведение следующей документации: журнал регистрации обращений (апелляций, жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию; накопитель зарегистрированных обращений (апелляций жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию; уведомление о сроке и месте заседания Комиссии лицу, подавшему обращение (апелляцию жалобу, заявление, предложение); книга протоколов заседаний Комиссии; уведомление о решении Комиссии лицу (и/или его законному представителю), подавшему обращение (апелляцию, жалобу, заявление, предложение).

7.3. Контроль содержания, качества и соблюдения норм делопроизводства по документации Комиссии осуществляет председатель Комиссии.

7.4. Лицо, (и/или его законный представитель), подавший обращение (апелляцию, жалобу, заявление, предложение), имеет право знакомиться с документами Комиссии в присутствии ее председателя и секретаря, письменным заявлением запрашивать копии документов Комиссии. Заверенные подписью и печатью директора Организации. Копии документов обязаны быть представлены данному лицу секретарем Комиссии в 3-х дневный срок.

7.5. Документация Комиссии хранится в кабинете директора Организации в течение 5 лет.

8. Порядок подачи и рассмотрения апелляции

8.1. Право подачи апелляции имеют обучающиеся, участвовавшие в промежуточной и итоговой аттестации.

8.2. Апелляцией признается аргументированное письменное заявление (приложение №1):

- О нарушении процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации. Под нарушением процедуры понимаются нарушения положений, регламентирующих процедуру проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации, которые могли оказать существенное негативное влияние на результаты;
- О несогласии с выставленной оценкой за выполнение задания на теоретическом или практическом экзамене.

8.3. Апелляция не принимается по вопросам:

- содержания структуры аттестационных материалов по учебным предметам;
- по вопросам, связанным с нарушением обучающимся положения о промежуточной и (или) итоговой аттестации;
- в случае невозможности документального подтверждения содержания устного ответа.

8.4. Апелляция о:

- нарушении процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации подается обучающимся (или его родителями (законными представителями)) сразу после окончания аттестации по предмету Директору Организации или председателю Комиссии. По факту апелляции председатель Комиссии проводит заседание, результаты которого оформляются в форме протокола заседания Комиссии;
- о несогласии с выставленной оценкой подается в Комиссию. Срок завершения приема апелляций о несогласии с выставленной оценкой после официального объявления результатов аттестации и ознакомления с ними обучающегося – три (рабочих) дня.

8.5. Апелляция рассматривается комиссией не позднее 3-х дней после ее подачи.

8.6. Рассмотрение апелляции проводится в спокойной и доброжелательной обстановке.

8.7. В случае получения апелляции о нарушении процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации Комиссия устанавливает соответствие изложенных в апелляции фактов реальной ситуации на промежуточной аттестации и (или) итоговой аттестации и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации не подтвердились и (или) не повлияли на результат выполнения экзаменационной работы или практического задания;
- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации подтвердились и (или) повлияли на качество выполнения экзаменационной работы или практического задания.

В последнем случае результат промежуточной и (или) итоговой аттестации, о которой была подана апелляция о нарушении процедуры проведения, признается недействительным по соответствующему образовательному предмету.

При отмене результатов промежуточной и (или) итоговой аттестации обучающихся, апелляция которых была удовлетворена, допускают к повторной промежуточной и (или) итоговой аттестации по соответствующему учебному предмету в другой день в присутствии членов Комиссии.

8.8. По результату рассмотрения апелляции о несогласии с выставленной оценкой за письменную экзаменационную работу или устный ответ Комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении выставленной оценки, либо об удовлетворении апелляции и выставлении другой оценки.

8.9. При рассмотрении апелляции о несогласии с выставленной оценкой за письменную экзаменационную работу обучающемуся предоставляется возможность убедиться в том, что его письменная экзаменационная работа проверена и оценена в соответствии с установленными требованиями.

8.10. При рассмотрении апелляции о несогласии с выставленной оценкой Комиссия обеспечивает проведение повторной проверки письменной или практической экзаменационной работы обучающегося.

8.11. Информация по результатам рассмотрения апелляции передается Комиссией в Учебно-методический отдел Организации для внесения соответствующих изменений в протокол об утверждении результатов итоговой аттестации.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня введения его в действие приказом Директора.

9.2. Настоящее Положение вывешивается для ознакомления на информационный стенд Организации и выкладывается на официальный сайт.