

	АНО ДПО «ФАДО»
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Документированная процедура
СМК-ДП-02/01-19	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

УТВЕРЖДАЮ
Ректор АНО ДПО «ФАДО»
И.А. Попов
23 января 2019 г.



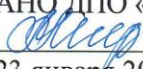
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
документированная процедура

ПОЛОЖЕНИЕ

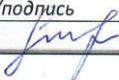
Положение о комиссии по урегулированию споров
между участниками
образовательных отношений.

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства по качеству
Заведующий отделом по учебно-методической работе
АНО ДПО «ФАДО»

 А.А. Миронова
23 января 2019 г.

Москва, 2019

Версия: 1.0	Должность	ФИО/подпись	Дата	стр. 1 из 17
Разработал	методист по СМК		22.01.2019	

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
III. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	4
IV. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	4
1. Общие положения.....	4
2. Состав комиссии, порядок ее создания и функционирования	4
3. Права и обязанности членов комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	6
4. Делопроизводство	7
5. Приложение № 1	9
6. Приложение № 2.....	10
V. ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	11
VI. ЛИСТ РАССЫЛКИ.....	12
VII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	13
VIII. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	14

СМК-ДП-02/01-19	Документированная процедура Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений
-----------------	--

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Назначение документа

1.1. Настоящее Положение составлено в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011 на базе политики Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Федеративная академия дополнительного образования» (АНО ДПО «ФАДО») по системе качества переподготовки и повышения квалификации обучающихся.

1.2. Положение является локальным нормативным актом и действует наряду со стандартами и другой нормативной документацией, на которую даны ссылки и является самостоятельным документом в системе менеджмента качества профессиональной переподготовки и повышения квалификации слушателей (обучающихся).

2. Область применения документа

2.1. Положение о Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее-Комиссия) АНО ДПО «ФАДО» (далее – Академия) создаётся в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений: слушателей (обучающихся), педагогических работников, Академии (в лице администрации) по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях:

- возникновения конфликта между участниками образовательных отношений;
- применения локальных нормативных актов Академии;
- обжалования решений о применении к слушателям дисциплинарного взыскания.

2.2. Положение действует во всех филиалах Академии.

3. Введение в действие документа

3.1. Положение вводится в действие с момента утверждения.

3.2. Требования данного документа являются обязательными для всех подразделений Академии, входящих в область распространения СМК.

4. Хранение документа

4.1 Хранение документа проводится в соответствии с требованиями по делопроизводству.

II. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

– Настоящее Положение разработано с учетом требований следующих нормативно-правовых и методических документов:

- Конституции Российской Федерации;
- Конвенции о правах ребенка, принятой резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 года;
- Всеобщей декларацией прав человека, принятой резолюцией 217А(III) Генеральной Ассамблеи ООН от 10 декабря 1948 г;
- Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р 52614.2 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001–2001 в сфере образования;
- Уставом Академии;
- Локальными актами Академии.

СМК-ДП-02/01-19	Документированная процедура Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений
-----------------	--

III. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В данном Положении используются следующие понятия – термины краткого терминологического словаря в области управления качеством профессионального образования, рекомендованного письмом Рособразования от 23.04.2007 № 704/12-16, а также термины, определенные в ИСО 9000-2001.

3.2. В Положении используются следующие обозначения и сокращения:

Академия - АНО ДПО «ФАДО»;

Положение – положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

IV. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. Общие положения

1.1. Основные цели комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений:

1.1.2 Основными целями деятельности Комиссии является рассмотрение:

- вопросов организации обучения по образовательным программам;
- конфликтных ситуаций, связанные с проведением итоговой и (или) промежуточной аттестации слушателей;
- ситуации, связанные с зачислением и отчислением на обучение слушателей;
- неудовлетворенности услугой и/или работой Академии или его структурного подразделения.

1.4. Информация о порядке и форме подачи претензии находится на информационном стенде Академии. Блок-схема «Процедура подачи претензии» приведена в Приложении 1.

2. Состав комиссии, порядок ее создания и функционирования

2.1. Комиссия создается в случаях, указанных в п.2.1. настоящего Положения, для каждого конкретного случая отдельно.

2.2. Комиссия состоит из равного числа представителей родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, работников организации, осуществляющей образовательную деятельность. Персональный состав комиссии определяется решением Педагогического совета Академии сроком на один год.

2.3. Состав и срок полномочий Комиссии утверждается приказом Ректора Академии.

2.4. Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

2.5. Досрочное прекращение полномочий члена Комиссии осуществляется:

- на основании личного заявления члена Комиссии об исключении из его состава;
- по требованию не менее 2/3 членов Комиссии, выраженному в письменной форме;

2.6. В случае досрочного прекращения полномочий члена Комиссии в ее состав избирается новый представитель.

2.7. В целях организации работы Комиссия избирает из своего состава председателя и секретаря. Председателя Комиссии выбирают из числа членов Комиссии большинством голосов путём открытого голосования в рамках проведения первого заседания Комиссии.

2.8. Срок полномочия председателя один год.

2.9. В случае невозможности исполнения председателем Комиссии своих полномочий по причинам временной нетрудоспособности, отпуска, а также иным

СМК-ДП-02/01-19	Документированная процедура Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений
-----------------	--

причинам длительного отсутствия, его полномочия временно исполняет заместитель председателя Комиссии.

2.10. Секретарь Комиссии ведет делопроизводство (прием, регистрацию заявлений, хранение документов), осуществляет подготовку заседаний Комиссии. Поданное Обращение регистрируется секретарём в журнале регистрации Обращений (приложение № 2).

2.11. При возникновении прямой или косвенной личной заинтересованности любого члена Комиссии, которая может привести к конфликту интересов при рассмотрении вопроса, включённого в повестку дня, член Комиссии обязан до начала заседания заявить об этом. В таком случае он не принимает участия в рассмотрении указанного вопроса.

2.12. Членам Комиссии и лицам, участвовавшим в её заседаниях, запрещается разглашать конфиденциальные сведения, ставшие им известными в ходе работы Комиссии. Информация, полученная в процессе деятельности Комиссии, может быть использована только в порядке, предусмотренном федеральным законодательством об информации, информатизации и защите информации.

2.13. Обращение подается в письменной форме. Председатель Комиссии при поступлении к нему информации, содержащей основания для проведения заседания Комиссии:

2.13.1. Определяет дату, время и место проведения заседания Комиссии, о чём информирует членов Комиссии и иных заинтересованных лиц не позднее, чем за три дня до предполагаемой даты проведения заседания. Явка членов Комиссии на её заседания при отсутствии уважительной причины обязательна.

2.13.2. Организует ознакомление сторон спора, в том числе Заявителя и оппонента, членов Комиссии и иных лиц, участвующих в заседании Комиссии, с поступившей информацией;

2.13.3. Предлагает оппоненту и Заявителю представить в Комиссию свои письменные возражения по существу Обращения

2.14. Заседание Комиссии проводится в присутствии сторон спора. Перед началом заседания Комиссии в протоколе регистрируются все явившиеся её члены. При наличии письменной просьбы Заявителя или (и) оппонента о рассмотрении спора без их участия заседание Комиссии проводится в его (их) отсутствие. В случае неявки хотя бы одной из сторон спора не заседание Комиссии (при отсутствии письменной просьбы данной стороны о рассмотрении указанного вопроса без её участия) рассмотрение спора откладывается. Повторная неявка той же стороны спора без уважительных причин на заседание Комиссии не является основанием для переноса рассмотрения спора. В этом случае Комиссии принимает решение по существу спора по имеющимся материалам и выступлениям присутствующих на заседании.

2.15. Разбирательство в Комиссии осуществляется в пределах тех требований и по тем основаниям, которые изложены в Обращении. Изменение предмета и (или) основания, изложенного в Заявлении, в процессе рассмотрения спора не допускается.

2.16. На заседании Комиссии заслушиваются пояснения сторон спора и иных лиц, рассматриваются материалы по существу Обращения, а также дополнительные материалы.

2.17. В ходе заседания Комиссия заслушивает доводы сторон, исследует представленные доказательства и принимает решение по существу спора.

2.18. Каждая сторона представляет те обстоятельства, на которые она ссылается как на основание своих требований или возражений. Комиссия вправе потребовать представления сторонами дополнительных доказательств, обосновывающих их требования или возражения. Она вправе также по своему усмотрению испрашивать

СМК-ДП-02/01-19	Документированная процедура Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений
-----------------	--

представление доказательств от иных лиц, вызывать и заслушивать свидетелей произошедшего.

2.19. Оценка доказательств осуществляется членами Комиссии по их внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном и объективном исследовании имеющихся доказательств.

2.20. Приём Обращений производится секретарём в рабочие дни в его рабочее время. В Обращение должны быть указаны:

- а) дата подачи Обращения;
- б) Ф.И.О. Заявителя;
- в) требования Заявителя;
- г) обстоятельства, на которых Заявитель основывает свои требования;
- д) доказательства, подтверждающие основания требований Заявителя;
- е) перечень прилагаемых к обращению документов и иных материалов;
- и) подпись Заявителя.

В случае если Заявителем является законный представитель несовершеннолетнего обучающегося, в заявлении указывается Ф.И.О. слушателя (обучающегося).

2.21. Участники образовательных отношений могут обратиться в Комиссию с Обращением в трёхмесячный срок со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении своих прав.

2.22. Комиссия по поступившим заявлениям разрешает возникающие конфликты только на территории Академии. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствовало не менее 2/3 членов и в определенное время заранее оповестив заявителя и ответчика.

2.23. Комиссия принимает решение простым большинством голосов членов, присутствующих на заседании Комиссии.

2.24. 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.

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

2.25. Комиссия отказывает в удовлетворении жалобы на нарушение прав заявителя, если посчитает жалобу необоснованной, не выявит факты указанных нарушений, не установит причинно-следственную связь между поведением лица, действия которого обжалуются, и нарушением прав лица, подавшего жалобу или его законного представителя.

2.26. В решение Комиссии указываются:

2.26.1. Наименование Академии.

2.26.2. Фамилия, имя, отчество, должность обратившегося в Комиссию участника образовательных отношений.

2.26.3. Даты обращения в Комиссию и рассмотрения спора, существо спора.

2.26.4. Фамилии, имена, отчества членов Комиссии и других лиц, присутствующих на заседании.

2.26.5. Существо решения и его обоснование (со ссылкой на закон, иной нормативный правовой акт).

2.26.6. Результаты голосования.

СМК-ДП-02/01-19	Документированная процедура Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений
-----------------	---

2.26.7. Решения Комиссии оформляются протоколами, которые подписываются всеми присутствующими членами Комиссии

2.26.8. Уведомление о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение) направляется по установленной форме.

2.27. Сторона спора, которая не удовлетворена решением Комиссии, вправе обжаловать это решение в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

2.28. Член Комиссии, несогласный с принятым решением, вправе в письменной форме изложить особое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу и с которым должны быть ознакомлены стороны спора.

2.29. Копия протокола заседания Комиссии в течение трёх рабочих дней со дня заседания передаётся для ознакомления всем заинтересованным лицам.

3. Права и обязанности членов комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

3.1. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений имеет право:

- приглашать на свои заседания участников образовательных отношений, находящихся в состоянии конфликта (спора);
- приглашать на свои заседания независимых экспертов (специалистов), компетентных в сфере соответствующих общественных отношений. Решение о привлечении независимых экспертов принимается в течение трех дней с момента поступления заявления; запрашивать у представителей администрации образовательной организации, необходимые материалы для самостоятельного объективного изучения рассматриваемых вопросов;
- вносить рекомендации Правлению, Педагогическому совету и другим органам управления Академии о приостановлении или отмене ранее принятых ими решений;
- вносить предложения по изменению локальных актов Академии при выявлении фактов ухудшения положения обучающихся или работников образовательной организации по сравнению с установленным законодательством Российской Федерации об образовании, трудовым законодательством Российской Федерации, либо принятые с нарушением установленного порядка;
- принимать решение по существу спора.

3.2. Члены Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений обязаны:

- присутствовать на заседаниях комиссии;
- быть объективными при анализе позиций участников образовательных отношений;
- принимать активное участие в рассмотрении поданных заявлений;
- принимать своевременно решение, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;
- давать обоснованный ответ заявителю в устной или письменной форме в соответствии с пожеланием заявителя.

4. Делопроизводство

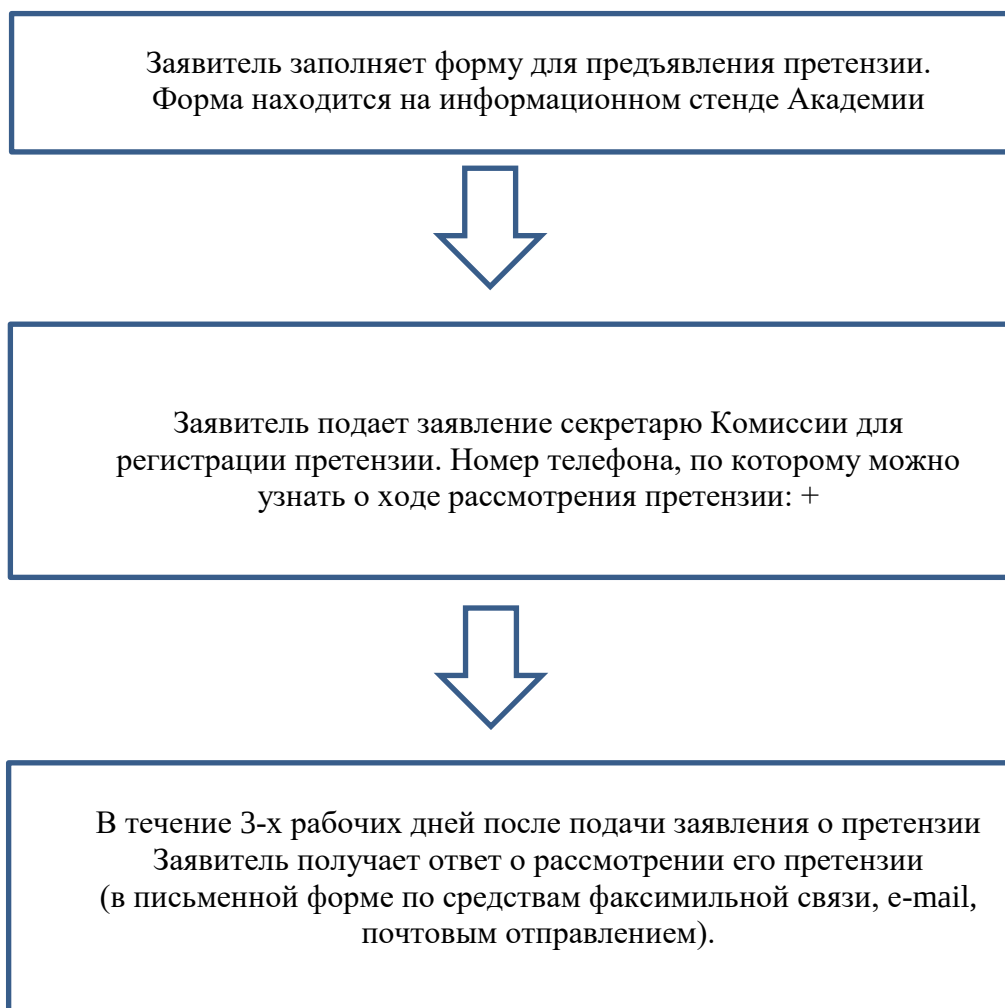
4.1. Организационно-техническое и документальное обеспечение деятельности Комиссии, а также информирование членов Комиссии о вопросах, включённых в повестку дня, ознакомление членов Комиссии с материалами, представленными для обсуждения на заседании Комиссии, осуществляется секретарём Комиссии.

4.2. Делопроизводство Комиссии ведётся в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Журнал регистрации Обращений, протоколы заседания Комиссии, Обращение и материалы по существу рассматриваемых споров хранятся в составе отдельного дела в архиве Академии.

4.4. Срок хранения документов Комиссии в Академии составляет три года.

Блок-схема «Процедура подачи претензии»



Приложение № 2

к Положению о комиссии по урегулированию споров
между участниками образовательных отношений
АНО ДПО «ФАДО»

Журнал регистрации письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «ФАДО».

Начат _____

Окончен _____

Рег №	Дата	И.О.Ф. Заявителя	Роль заявителя как участника образовательных отношений	Подпись заявителя	И.О.Ф. секретаря Комиссии	Подпись секретаря

V. ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Система менеджмента качества

Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

наименование документа

С документом «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» ознакомлен(а).

Кто ознакомлен ФИО/должность	Подпись	Дата ознакомления	Кто ознакомил ФИО/должность	Подпись

VI. ЛИСТ РАССЫЛКИ

Система менеджмента качества

Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

наименование документа

Должность	Фамилия инициалы	Дата получения	№ экз.	Подпись о получении
			1	
			2	
			3	
			4	
			5	
			6	
			7	
			8	
			9	
			10	

ВII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Система менеджмента качества

Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

наименование документа

№ изме нения	Номер листа	Основание для внесения изменения	Должность	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения

VIII. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Система менеджмента качестваПоложение о комиссии по урегулированию споров между участниками
образовательных отношений*наименование документа*

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания
Правления АНО ДПО «ФАДО»
От 22 января 2019 г. № 1