



**Общество с ограниченной ответственностью
«Центр непрерывного образования и инноваций»
(ООО «ЦНОИ»)**

РАССМОТРЕНО

на заседании Учебно-методического совета
Отделения ДПО ООО «ЦНОИ»

Протокол № 5 от 25.12.2019 г. .

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ЦНОИ»
_____ В.В. Завражин

« 27 » декабря 2019 г.

Приказ № 55-од от 27.12.2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ
МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Волгоград 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения	с. 3
2. Нормативные ссылки	с. 3
3. Определения, обозначения и сокращения	с. 3
4. Общие положения	с. 6
5. Формирование комиссии и организация ее работы	с. 7
6. Полномочия комиссии и членов комиссии	с. 8
7. Досрочное прекращение полномочий члена комиссии	с. 10
8. Основные функции комиссии	с. 10
9. Порядок подачи обращения	с. 11
10. Порядок работы комиссии	с. 11
11. Порядок принятия и оформления решений комиссии, контроль за их исполнением	с. 13
12. Документирование деятельности комиссии	с. 14
13. Заключительные положения	с. 15
14. Приложение	с. 16
15. Лист регистрации изменений	с. 17
16. Лист ознакомления	с. 18

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Положение о Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее - Положение) устанавливает порядок создания, ООО «ЦНОИ» работы, принятия и исполнения решений Комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в ООО «ЦНОИ» (далее - Комиссия).

1.2. Положение предназначено для обучающихся в ООО «ЦНОИ», сотрудников, преподавателей, участвующих в работе ООО «ЦНОИ».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В Положении использованы основные нормативные правовые акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский Кодекс;
- Трудовой Кодекс;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Устав ООО «ЦНОИ».

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Положении применяются следующие термины с соответствующими определениями:

дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

дополнительное профессиональное образование - дополнительное профессиональное образование направлено на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, профессиональное развитие человека, обеспечение соответствия его квалификации меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды.

дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации, программа профессиональной переподготовки.

итоговая аттестация обучающихся - форма оценки степени и уровня освоения обучающимися отдельной части или всего объема учебного курса, дисциплины (модуля) образовательной программы.

документ о квалификации - удостоверение о повышении квалификации, диплом о профессиональной переподготовке.

заказчик - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора.

исполнитель - организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся.

образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ.

образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

организация, осуществляющая обучение, - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности.

ООО «ЦНОИ», осуществляющие образовательную деятельность, - образовательные ООО «ЦНОИ», а также ООО «ЦНОИ», осуществляющие

обучение. В целях настоящего Федерального закона к организациям, осуществляющим образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность, если иное не установлено настоящим Федеральным законом.

образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации. Образовательная программа представлена в виде учебного плана, календарного учебного графика, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

образовательный процесс - процесс реализации образовательной программы, ее частей или программ отдельных учебных курсов, предметов и дисциплин (модулей), осуществляемый организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

программа повышения квалификации - программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

отношения в сфере образования - совокупность общественных отношений по реализации права граждан на образование, целью которых является освоение обучающимися содержания образовательных программ (образовательные отношения), и общественных отношений, которые связаны с образовательными отношениями и целью которых является создание условий для реализации прав граждан на образование.

участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, ООО «ЦНОИ», осуществляющие образовательную деятельность.

участники отношений в сфере образования - участники образовательных отношений и федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, работодатели и их объединения.

конфликт интересов педагогического работника - ситуация, при которой у педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающего, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

разногласие – (синоним слова «спор»), несогласие, конфликт, несовпадение, несогласованность, отсутствие единства, обсуждение, при котором «сталкиваются» две или более точек зрения различных сторон, каждая из которых отстаивает свою точку зрения.

урегулирование спора – порядок разрешения разногласий (спора) между субъектами отношений на основе коллегиального рассмотрения спорного вопроса, применения согласительных способов мирного разрешения спора, убеждения.

обращение – заявление участника образовательных отношений, в котором заявляется о наличии разногласия (спора) с просьбой его разрешения.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящее Положение определяет меры урегулирования 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.

5. ФОРМИРОВАНИЕ КОМИССИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЕЕ РАБОТЫ

5.1. Персональный состав Комиссии утверждается приказом генерального директора. Комиссия создаётся в составе не менее 3 человек. В состав Комиссии могут быть включены представители администрации ООО «ЦНОИ», представители органов местного самоуправления, социальных партнеров.

5.2. Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на общественных началах. Деятельность Комиссии не требует финансового обеспечения.

5.3. В состав Комиссии входят председатель Комиссии, секретарь и члены Комиссии.

5.4. Руководство Комиссией осуществляет председатель, избираемый простым большинством голосов членов комиссии из числа лиц, входящих в ее состав.

Председатель Комиссии:

- осуществляет общее руководство деятельностью Комиссии;
- председательствует на заседаниях Комиссии;
- организует работу Комиссии;
- осуществляет общий контроль за реализацией принятых Комиссией решений;
- распределяет обязанности между членами Комиссии.

5.5. Секретарем Комиссии является представитель работников ООО «ЦНОИ».

Секретарь Комиссии:

- принимает обращения от участников образовательных отношений;
- организует делопроизводство Комиссии;
- ведет протоколы заседаний Комиссии;
- информирует членов Комиссии о дате, месте и времени проведения заседаний Комиссии и о вопросах, включенных в повестку дня заседания Комиссии, в срок не позднее двух календарных дней до дня проведения заседания Комиссии;

- доводит решения Комиссии до сведения участника образовательных отношений, обратившегося в Комиссию с целью урегулирования конфликта;
- обеспечивает контроль выполнения решений Комиссии;
- несет ответственность за сохранность документов и иных материалов, рассматриваемых на заседаниях Комиссии.

6. ПОЛНОМОЧИЯ КОМИССИИ И ЧЛЕНОВ КОМИССИИ

6.1. Комиссия имеет право:

- запрашивать у участников образовательных отношений необходимые для ее деятельности документы, материалы и информацию;
- устанавливать сроки представления запрашиваемых документов, материалов и информации;
- проводить необходимые консультации по рассматриваемым спорам с участниками образовательных отношений;
- приглашать участников образовательных отношений для разъяснений.

6.2. Комиссия обязана:

- объективно, полно и всесторонне рассматривать обращение участника образовательных отношений;
- обеспечивать соблюдение прав и свобод участников образовательных отношений;
- стремиться к урегулированию разногласий между участниками образовательных отношений;
- в случае наличия уважительной причины пропуска заседания заявителем или тем лицом, действия которого обжалуются, по их просьбе переносить заседание на другой срок;
- рассматривать обращение в течение десяти календарных дней с момента поступления обращения в письменной форме;
- принимать решение в соответствии с законодательством об образовании, локальными нормативными актами ООО «ЦНОИ».

6.3. Члены Комиссии имеют право:

- в случае отсутствия на заседании изложить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме, которое оглашается на заседании и приобщается к протоколу;

- в случае несогласия с принятым на заседании решением Комиссии излагать в письменной форме свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Комиссии;

- принимать участие в подготовке заседаний Комиссии;

- обращаться к председателю Комиссии по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии;

- обращаться по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии, за необходимой информацией к лицам, органам и организациям.

6.4. Члены Комиссии обязаны:

- участвовать в заседаниях Комиссии;

- выполнять возложенные на него функции в соответствии с Положением и решениями Комиссии;

- соблюдать требования законодательных и иных нормативных правовых актов при реализации своих функций;

- в случае возникновения личной заинтересованности, способной повлиять на объективность решения, сообщить об этом Комиссии и отказаться в письменной форме от участия в ее работе;

- принимать решение по заявленному вопросу открытым голосованием (решение считается принятым, если за него проголосовало большинство членов Комиссии);

- принимать своевременно решение в установленные сроки, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;

- давать обоснованные ответы заявителям в устной или письменной форме в соответствии с их пожеланиями.

7. ДОСРОЧНОЕ ПРЕКРАЩЕНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ ЧЛЕНА КОМИССИИ

7.1. 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;

7.2. В случае досрочного прекращения полномочий члена Комиссии в ее состав утверждается новый представитель.

7.3. При наличии в составе Комиссии члена, имеющего личную заинтересованность, способную повлиять на объективность решения, он подлежит замене на другого представителя, путем внесения изменения в приказ о составе Комиссии.

8. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ КОМИССИИ

8.1. Комиссия осуществляет следующие функции:

- прием и рассмотрение обращений всех участников образовательных отношений по вопросам реализации права на образование;
- осуществление анализа представленных участниками образовательных отношений материалов, в том числе по вопросу возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов;
- урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений;
- принятие решений по результатам рассмотрения обращений об удовлетворении или отклонения обращения;
- информирует всех участников образовательного процесса о принятом решении;
- информирует генерального директора о принятом решении;
- вносит предложения органам управления ООО «ЦНОИ» в части корректировки (отмены) управленческих решений, локальных нормативных актов

ООО «ЦНОИ», иных документов, в результате применения которых возник спор между участниками образовательных отношений.

9. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

9.1. Комиссия принимает к рассмотрению обращение любого участника образовательных отношений при несогласии с решением или действием администрации ООО «ЦНОИ», любого субъекта образовательных отношений.

9.2. В обращении указываются конкретные факты или признаки нарушений прав участников образовательных отношений, лица, допустившие нарушения, обстоятельства.

9.3. Обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений может быть передано в письменном виде генеральному директору ООО «ЦНОИ», руководителю Отделения дополнительного профессионального образования лично или отправлено по почте.

9.4. Обращение передается председателю комиссии и регистрируется в Журнале регистрации обращений в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в течении суток после подачи (Приложение 1).

9.5. Заседание комиссии после получения обращения от участника образовательных отношений собирается по инициативе председателя в течение 5 дней.

9.6. Анонимные обращения не рассматриваются.

10. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ

10.1. Комиссия самостоятельно определяет порядок организации своей работы. Основной формой деятельности Комиссии являются заседания, которые проводятся по мере необходимости. Ход заседаний фиксируется в протоколе.

10.2. Решение о проведении заседания Комиссии принимается её председателем на основании обращения (жалобы, заявления, предложения,

претензии) участника образовательных отношений не позднее 2 рабочих дней с момента поступления такого обращения.

10.3. На заседание приглашаются заявитель обращения и все участники образовательных отношений, в отношении которых поступило обращение. В случае невозможности участия заявителя в работе Комиссии в заявлении указывается «Прошу рассмотреть мое заявление (обращение, претензию и т.д.) без меня».

10.4. Рассмотрение обращения заявителя осуществляется непосредственно на заседании Комиссии.

10.5. Председатель Комиссии зачитывает членам Комиссии поступившее обращение и предлагает его к обсуждению.

10.6. На заседании Комиссии заслушиваются мнения всех участников образовательных отношений.

10.7. Комиссия имеет право приглашать на заседание Комиссии специалистов (главного бухгалтера, бухгалтера и иных специалистов), если они не являются членами Комиссии. Неявка приглашенных лиц на заседание Комиссии либо немотивированный отказ от показаний не являются препятствием для рассмотрения поступившего обращения.

10.8. В случае необходимости проведения дополнительной проверки (изучения) изложенных в обращении фактов Комиссия вправе отложить заседание Комиссии для дополнительного изучения вопроса на более поздний срок, по согласованию сторон.

10.9. Решение по заявленному вопросу принимается Комиссией открытым голосованием без присутствия заявителя и других участников образовательных отношений (участников спора).

10.10. Решение считается принятым, если за него проголосовало большинство членов Комиссии.

10.11. В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений, Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. На лиц, допустивших нарушение прав

обучающихся, их законных представителей, а также работников ООО «ЦНОИ», Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

10.12. 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.

10.13. При равном количестве голосов председатель имеет право решающего голоса.

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

11. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ РЕШЕНИЙ КОМИССИЙ, КОНТРОЛЬ ЗА ИХ ИСПОЛНЕНИЕМ

11.1. Решение Комиссии оформляется протоколом, в котором указываются:

- дата заседания Комиссии;
 - ФИО заявителя;
 - дата обращения;
 - сроки рассмотрения обращения;
 - ФИО членов Комиссии, приглашенных лиц, присутствовавших на заседании;
 - суть разногласий (спора);
 - краткий ход обсуждения вопроса;
 - принятое решение и его обоснование (со ссылкой на нормативные правовые акты, другие материалы);
 - результаты голосования;
- подписываются всеми присутствующими членами Комиссии.

11.2. Все участвовавшие в заседании Комиссии члены ставят свои подписи в протоколе Комиссии.

11.3. Решения Комиссии в виде выписки из протокола за подписью председателя в течение трех дней со дня заседания Комиссии направляются заявителю и в администрацию ООО «ЦНОИ» для исполнения.

11.4. Решение Комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством РФ порядке.

11.5. В решение Комиссии может быть включено предложение органам управления ООО «ЦНОИ», его руководству об отмене (корректировке) принятых управленческих решений, действующих планов, программ, иных документов, локальных нормативных актов ООО «ЦНОИ» в результате применения которых возник спор между участниками образовательных отношений (если Комиссия выявит в них неправомерность, некорректность относительно действующих нормативных правовых актов).

11.6. В случае установленного Комиссией нарушения процедур применения локальных нормативных актов в решение Комиссии могут включаться предложения о применении к участникам образовательных отношений дисциплинарного воздействия.

11.7. Контроль за исполнением участниками образовательных отношений решений Комиссии осуществляется председателем Комиссии.

11.8. Решение комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в ООО «ЦНОИ», и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

11.9. Сведения, содержащие конфиденциальную информацию об участниках образовательных отношений, не включаются в отчеты и другие сопроводительные документы.

12. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИССИИ

12.1. Документами, подлежащими учету, по основным видам работ Комиссии, которые хранятся в архиве ООО «ЦНОИ», являются:

- обращения, претензии, жалобы, предложения и т.д.;
- Книга протоколов заседания Комиссии по урегулированию споров;

- Журнал регистрации письменных обращений в Комиссию по урегулированию споров.

12.2. Срок хранения документов Комиссии в ООО «ЦНОИ» составляет три года.

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Решение об изменении, дополнении или отмене данного Положения принимает генеральный директор ООО «ЦНОИ» в установленном порядке. Изменения отражаются в Листе регистрации изменений.



ОБРАЗЕЦ

Приложение № 1
к Положению о Комиссии по урегулированию
споров между участниками образовательных
отношений

В Комиссию по урегулированию споров
между участниками образовательных отношений
ООО «ЦНОИ»

(Фамилия, Имя, Отчество Заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ООО «ЦНОИ» рассмотреть

Прошу рассмотреть мое заявление (*нужное подчеркнуть*)

- в моем присутствии,
- в присутствии лица, представляющие мои интересы,
- без меня (моих представителей).

О результатах рассмотрения моего заявления прошу сообщить _____

(указать способ и контактные данные для передачи решения Комиссии)

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

(ФИО)



14. Лист регистрации изменений

Положения о Комиссии по регулированию споров между участниками образовательных отношений, утвержденного « _____ » _____ 20__ г.

№ изменения	Номер листа			Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Всего листов в документе	Подпись ответственного за внесение изменений
	измененного	нового	изъяттого				
1							
2							
3							
4							



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с Положением о Комиссии по регулированию споров между участниками образовательных отношений, утвержденным «_____» _____ 20__ г.

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Подпись	Дата
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				