



ООО «Сервис»

УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

446551, Самарская область, Сергиевский район, п.Сургут, ул.Сквозная, д.31
тел. +7 937 179 23 46, e-mail: dpo.service@mail.ru



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Сервис»

Васильева Е.В.

20 24 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о комиссии по урегулированию споров между
участниками образовательных отношений**

1. Общие положения

1.1. ООО «Сервис» обеспечивает соблюдение прав и обязанностей участников образовательных отношений.

1.2. Настоящее «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» (далее — Положение) разработано в целях 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 обучающемуся дисциплинарного взыскания.

1.3. Настоящее Положение является локальным нормативным актом ООО «Сервис». Текст Положения размещается на официальном сайте организации в сети Интернет.

1.4. Для коллегиального урегулирования возможных споров между участниками образовательных отношений в ООО «Сервис» создается апелляционная комиссия (далее Комиссия).

1.5. В своей деятельности Комиссия руководствуется следующими документами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в действующей редакции;
- законы и иные нормативно-правовые акты, содержащие нормы, регулирующие отношения в сфере образования;
- локальные нормативные акты ООО «Сервис»;
- настоящее Положение.

1.5. Настоящее Положение определяет:

- порядок создания Комиссии;
- полномочия Комиссии;
- порядок деятельности Комиссии;
- правила подачи и рассмотрения обращений в Комиссию;
- порядок принятия и исполнения решений Комиссии.

2. Порядок создания, полномочия и порядок деятельности апелляционной комиссии

2.1. Комиссия создается приказом директора ООО «Сервис».

2.2. Комиссия включает в себя председателя и равное число обучающихся и представителей ООО «Сервис». Комиссия не может быть менее пяти человек.

2.3. В состав комиссии могут входить заместитель директора по учебной части, сотрудники, отвечающие за учебно-методическую работу, преподаватели соответствующего профиля.

2.4. Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

2.5. Срок полномочий членов комиссии определяется сроком завершения конкретного конфликта.

2.6. Председателем Комиссии может являться директор ООО «Сервис» или руководитель учебного центра.

2.7. Председатель Комиссии:

- осуществляет общее руководство деятельностью Комиссии;
- председательствует на заседаниях Комиссии;
- организует работу Комиссии;
- запрашивает дополнительную документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса у соответствующих должностных и физических лиц;
- осуществляет общий контроль за реализацией принятых Комиссией решений;
- координирует работу членов Комиссии;
- готовит документы, выносимые на рассмотрение Комиссии;

2.8. Секретарь Комиссии избирается из членов Комиссии — работников ООО «Сервис»..

2.9. Секретарь Комиссии:

- 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 пяти календарных дней до дня проведения заседания Комиссии;
- информирует о решениях Комиссии всех заинтересованных лиц;
- 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.

2.10. Член Комиссии имеет право:

- принимать участие в подготовке заседаний Комиссии;
- обращаться к председателю Комиссии по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии;
- запрашивать у соответствующих должностных и физических лиц, органов и организаций дополнительную информацию, документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса;
- рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании получения ранее неизвестных фактов и обстоятельств конфликтной ситуации;
- приглашать на заседание Комиссии специалистов, консультантов, других заинтересованных и (или) информированных по рассматриваемой ситуации лиц;
- 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;
- вносить предложения руководству Комиссии о совершенствовании организации работы Комиссии.
- выносить рекомендации об изменениях в локальных актах ООО «Сервис» для демократизации основ управления или расширения прав участников образовательного процесса.

2.11. Член Комиссии обязан:

- присутствовать на заседаниях Комиссии;
- принимать активное участие в рассмотрении поданных заявлений;
- принимать решение по заявленному вопросу;
- соблюдать требования законодательных и иных нормативных правовых актов при реализации своих функций;
- в случае возникновения прямой или косвенной личной заинтересованности, способной повлиять на объективность решения, заявлять об этом Комиссии до начала заседания и отказаться в письменной форме от участия в ее работе.
- соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной в процессе деятельности Комиссии.

2.12. 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.

2.13. Основанием для прекращения членства в комиссии является:

- разрешение конфликта к обоюдному согласию сторон;
- прекращение отношений между ООО «Сервис» и обучающимся
- заявление члена Комиссии об освобождении от участия в работе Комиссии;
- на основании личного заявления члена Комиссии об исключении из его состава;
- по требованию не менее 2/3 членов Комиссии, выраженному в письменной форме.

2.14. В случае досрочного прекращения полномочий члена Комиссии в ее состав избирается новый представитель от соответствующей категории участников образовательного процесса.

3. Функции и полномочия Комиссии

3.1. Комиссия осуществляет следующие функции:

- прием и рассмотрение заявлений участников образовательных отношений в случае их несогласия с решением или действием руководства ООО «Сервис», педагогического работника, сотрудника, обучающегося.
- осуществление анализа представленных участниками образовательных отношений материалов, в т. ч. по вопросу возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, решений о применении к обучающемуся дисциплинарного взыскания;
- урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений;
- принятие решений по результатам рассмотрения обращений.

3.2. 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 дачи разъяснений.

3.3. 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 оспариваются, 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 «Сервис».

4. Порядок работы Комиссии

4.1. Комиссия самостоятельно определяет порядок организации своей работы. Основной формой деятельности Комиссии являются заседания. Ход заседаний фиксируется в протоколе.

4.2. Комиссия собирается по мере необходимости для рассмотрения принятого и зарегистрированного обращения (жалобы, заявления, предложения). Обращение (жалоба, заявление, предложение) принимается от обучающихся и заказчиков услуг, работников ООО «Сервис».

4.3. Обращение подается в письменной форме. В жалобе указываются конкретные факты или признаки нарушений прав участников образовательных отношений, лица, допустившие нарушения, обстоятельства.

4.4. Решение о проведении заседания Комиссии принимается председателем. Дата заседания назначается не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

4.5. Сотрудники ООО «Сервис» обеспечивают прием обращений в течение всего времени работы Подразделения.

4.6. Обращение подается обучающимся одним из следующих способов:

- представляются в ООО «Сервис» лично обучающимся (доверенным лицом);
- передается уполномоченному должностному лицу ООО «Сервис», проводящему прием документов в здании не являющимся территорией Учебного центра;
- направляются в Учреждение через операторов почтовой связи общего пользования;

- направляются в организацию в электронной форме.

4.7. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствовало не менее половины членов Комиссии.

4.8. Лицо, направившее в Комиссию обращение, вправе присутствовать при рассмотрении этого обращения на заседании Комиссии. Лица, чьи действия обжалуются в обращении, также вправе присутствовать на заседании Комиссии и давать пояснения.

4.9. Лицо, направившее в Комиссию обращение, должно иметь при себе документ, удостоверяющий его личность.

4.10. Для объективного и всестороннего рассмотрения обращений Комиссия вправе приглашать на заседания и заслушивать иных участников образовательных отношений. Неявка данных лиц на заседание Комиссии либо немотивированный отказ от показаний не являются препятствием для рассмотрения обращения по существу.

5. Порядок принятия и оформления решений Комиссии

5.1. Комиссия принимает решения не позднее 10 рабочих дней с момента начала его рассмотрения.

5.2. По результатам рассмотрения обращения участников образовательных отношений Комиссия принимает решение в целях урегулирования разногласий между участниками

5.3. В случае, установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений, Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. На лиц, допустивших нарушение прав обучающихся, Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

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

5.5. 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.

5.6. Решение Комиссии принимается открытым голосованием простым большинством голосов, присутствующих на заседании, при равном количестве голосов решающим является голос председателя Комиссии.

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

5.8. Решения Комиссии в виде выписки из протокола в течение трех рабочих дней со дня заседания направляются заявителю.

5.9. Решение комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в Учебном центре, и подлежит исполнению в указанный срок.

5.10. Решение Комиссии может быть обжаловано в порядке установленном законодательством Российской Федерации.

6. Документационное обеспечение деятельности Комиссии

6.1. Основными документами Комиссии являются:

- приказ об утверждении «Положения о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений»;
- «Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений»;
- приказ об утверждении состава комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- журнал регистрации письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

- накопитель зарегистрированных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- уведомление о сроке и месте заседания Комиссии;
- книга протоколов заседаний Комиссии;
- приказы об утверждении решений Комиссии;
- уведомление о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление);

6.2. Контроль содержания, качества и соблюдения норм делопроизводства Комиссии осуществляет председатель Комиссии;

6.3. Срок хранения документов Комиссии в Учебном центре составляет три года.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение принимается Педагогическим советом Учебного центра, утверждается директором ООО «Сервис» и вступает в силу со дня введения его в действие приказом. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок.

7.2. При изменении законодательства в Положение по представлению директора Учебного центра по учебной части вносятся изменения в установленном законом порядке.

7.3. После принятия новой редакции Положения и утверждения его приказом генерального директора ООО «Сервис» предыдущее утрачивает силу.

7.4. Ответственность за разработку и актуализацию настоящего положения несет директор Учебного центра.

7.5. Вопросы, не нашедшие своего отражения в настоящем Положении, регламентируются другими локальными нормативными актами Учебного центра.