

АНО ДПО
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ОСВОД»

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор



А.В. Павлов

«20» июля 2016 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о комиссии по урегулированию споров

г. Красноярск
2016 г

1 Общие положения

1.1 Положение о комиссии по урегулированию споров (далее конфликтная комиссия) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», нормативными документами по подготовке обучающихся, Уставом АНО ДПО «Учебный центр ОСВод» (далее – Организация), Положениями о промежуточной и итоговой аттестации в организации для обеспечения правовых основ деятельности конфликтной комиссии.

1.2 Конфликтная комиссия создается для урегулирования споров между участниками образовательных отношений.

1.3 Конфликтная комиссия в своей деятельности руководствуется:

- Законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей";
- нормативными правовыми актами Министерства образования и науки Российской Федерации;
- настоящим Положением.

1.4 Конфликтная комиссия создается для решения спорных вопросов, относящихся к образовательному процессу, оценке знаний обучающихся.

1.5 Комиссия рассматривает вопросы организации обучения, разрешает конфликтные ситуации, связанные с нарушением процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации, рассматривает вопросы об объективности оценки знаний по предмету во время промежуточной и (или) итоговой аттестации.

1.6 Конфликтная комиссия действует на общественных началах.

2 Цели и задачи

2.1 Основными задачами конфликтной комиссии являются:

- рассмотрение апелляции и разрешение спорных вопросов, возникающих при оценивании зачетов по теоретической части обучения;
- рассмотрение апелляции и разрешение спорных вопросов, возникающих при оценивании зачетов по практической части обучения;
- рассмотрение апелляции о нарушении процедуры проведения промежуточной и (или) итоговой аттестации.

3 Состав и структура конфликтной комиссии

3.1 Персональный состав конфликтной комиссии утверждается приказом Генерального директора.

3.2 В состав конфликтной комиссии включаются преподаватели и руководитель Организации.

3.3 Конфликтную комиссию возглавляет председатель, который организует работу конфликтной комиссии, распределяет обязанности между членами конфликтной комиссии, осуществляет контроль за работой конфликтной комиссии в соответствии с Положением.

4 Полномочия, функции и организация работы конфликтной комиссии

4.1 Конфликтная комиссия в рамках проведения промежуточной и итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы выполняет следующие функции:

- принимает и рассматривает апелляции всех участников образовательного процесса (в рамках компетенции);
- принимает по результатам рассмотрения апелляции решение об удовлетворении или отклонении апелляции;
- информирует обучающегося, подавшего апелляцию, о принятом решении;
- информирует руководителя Организации об отклонении апелляции и подтверждении выставленной оценки, либо об удовлетворении апелляции и выставленной другой оценке.

4.2 В целях выполнения своих функций конфликтная комиссия в установленном законом порядке вправе:

- запрашивать и получать у уполномоченных лиц необходимые документы и сведения, зачетно – экзаменационные ведомости обучающегося, подавшего апелляцию, журнал посещения занятий, информацию о соблюдении процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации;
- привлекать к рассмотрению апелляций работников Организации в случае возникновения спорных вопросов по соблюдению процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации;
- рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;
- рекомендовать изменения в локальных актах Организации с целью демократизации основ управления или расширения прав обучающихся.

4.3 Решения конфликтной комиссии принимаются простым большинством голосов от списочного состава конфликтной комиссии при наличии кворума. В случае равенства голосов (при уменьшении кворума) председатель конфликтной комиссии имеет право решающего голоса.

4.4 На основании решения конфликтной комиссии вносятся необходимые изменения в протокол результатов промежуточной или итоговой аттестации обучающихся.

4.5 Принятое конфликтной комиссией решение обжалуется в вышестоящей контролирующей организации.

4.6 Члены конфликтной комиссии обязаны:

- присутствовать на всех заседаниях комиссии;
- принимать активное участие в рассмотрении поданных заявлений;
- 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);
- 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 положениями.

5 Порядок подачи и рассмотрения апелляции

5.1 Порядок, сроки и место приема апелляции доводится до сведения участников образовательного процесса не позднее, чем за два дня до начала итоговой аттестации.

5.2 Право подачи апелляции имеют обучающиеся, участвовавшие в промежуточной и итоговой аттестации, в исключительных случаях – работодатели или спонсоры, оплатившие обучение.

5.3 Апелляцией признается аргументированное письменное заявление:

- о несогласии с выставленной оценкой за выполнение задания на промежуточной или итоговой аттестации;
- о нарушении процедуры проведения промежуточной или итоговой аттестации, при этом под нарушением процедуры понимаются любые отступления от установленных требований к процедурам проведения зачетов, которые могли оказать существенное негативное влияние на качество прохождения аттестации обучающимися.

5.4 Апелляция не принимается:

- по вопросам содержания и структуры материалов по предметам, внесенным в перечень промежуточной или итоговой аттестации;
- по вопросам, связанным с нарушением обучающимся процедуры промежуточной или итоговой аттестации;
- в случае невозможности документального подтверждения содержания устного ответа.

5.5 Сроки и место приема апелляций устанавливаются, исходя из необходимости обеспечения соблюдения прав обучающихся и учета особенностей организации работы конфликтной комиссии, обусловленных формой проведения промежуточной и итоговой аттестации.

5.6 Апелляция о нарушении установленного порядка проведения промежуточной и итоговой аттестации подается обучающимся непосредственно в день проведения аттестации по соответствующему предмету руководителю Организации. В целях проверки изложенных в апелляции сведений о нарушениях процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации руководителем Организации создается комиссия и организуется проведение служебного расследования. Результаты служебного расследования оформляются в форме заключения указанной комиссии, которое вместе с апелляцией передается в конфликтную комиссию.

5.7 Апелляция о несогласии с выставленной оценкой подается в конфликтную комиссию, либо руководителю Организации. Руководитель, принявший апелляцию, должен сразу же передать ее текст в конфликтную комиссию.

5.8 Срок завершения приема апелляций о несогласии с выставленной оценкой после официального объявления результатов аттестации и ознакомления с ним обучающихся составляет 10 рабочих дней. Срок рассмотрения апелляции и принятия решения – в течение 3 рабочих дней с момента поступления заявления, если срок ответа не оговорен дополнительно заявителем.

5.9 Обучающийся имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.

5.10 Рассмотрение апелляции проводится в спокойной и доброжелательной обстановке. Рассмотрение апелляции не является переаттестацией.

5.11 По результатам рассмотрения апелляции о несогласии с выставленной оценкой конфликтная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении выставленной оценки, либо об удовлетворении апелляции и выставлении другой оценки.

5.12 При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации конфликтная комиссия исследует материалы служебного расследования (заключение комиссии, организованной по инициативе руководителя с приложением документов и материалов, собранных в рамках служебного расследования), устанавливает, могли ли повлиять допущенные нарушения на качество выполнения теоретического или практического задания, и выносит одно из решений:

- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации не подтвердились и/или не повлияли на результат выполнения теоретического или практического задания;

- об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации подтвердились и повлияли на качество выполнения теоретического или практического задания.

В последнем случае результат проведения аттестации подлежит аннулированию, в связи, с чем протокол рассмотрения апелляции передается в аттестационную комиссию Организации для реализации решения конфликтной комиссии.

При отмене результатов аттестации обучающихся, которым конфликтной комиссией была удовлетворена апелляция о нарушении установленного порядка проведения аттестации, такие обучающиеся допускаются к повторной сдаче экзамена по соответствующему предмету в другой день, предусмотренный расписанием проведения промежуточной и итоговой аттестации. При рассмотрении апелляции о несогласии с выставленной оценкой конфликтная комиссия обеспечивает проведение повторной проверки теоретических и практических знаний обучающегося.

5.13 Информация по результатам рассмотрения апелляции передается конфликтной комиссией в учебную часть Организации для внесения

соответствующих изменений в зачетно – экзаменационную ведомость об утверждении результатов промежуточной или итоговой аттестации.

Измененные зачетно – экзаменационные ведомости о результатах промежуточной и итоговой аттестации являются основанием для аннулирования ранее выставленной оценки обучающемуся и выставления новой (оценка может быть изменена как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения).

5.14 В иных случаях (в случае необходимости) порядок действий уполномоченных лиц в Организации определяется председателем конфликтной комиссии в соответствии с решением конфликтной комиссии.

6 Документирование деятельности конфликтной комиссии

6.1 Заседание конфликтной комиссии оформляется Протоколом.

6.2 Решение конфликтной комиссии фиксируется в протоколе заседания. Протокол утверждается и подписывается председателем и ответственным секретарём конфликтной комиссии.

6.3 Документами, подлежащим строгому учету, по основным видам работ конфликтной комиссии, которые хранятся в архиве Организации в соответствии с номенклатурой дел в течение трех лет являются:

- протоколы заседаний конфликтной комиссии;
- апелляция обучающегося;
- журнал регистрации апелляций;
- заключения о результатах рассмотрения апелляции;
- заключения о результатах служебного расследования нарушений процедуры проведения промежуточной или итоговой аттестации.

6.4 Делопроизводство конфликтной комиссии ведет ответственный секретарь.