



Корпоративный центр
подготовки кадров

Персонал
Магнитогорск

Автономная некоммерческая организация
Дополнительного профессионального образования
«Корпоративный центр подготовки кадров «Персонал»

АНО ДПО «КЦПК «Персонал»

ПРИКАЗ

25 ОКТ 2019

№

194

г. Магнитогорск

Об утверждении и введении в
действие ПД КЦПК SMK-ЮД-02-2019,
редакция № 0

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений

ПРИКАЗЫВАЮ:

1 Утвердить и ввести в действие ПД КЦПК SMK-ЮД-02-2019 Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал», редакция № 0.

2 Признать утратившим силу приказ от 28.12.2018 № 330 Об утверждении и введении в действие ПД КЦПК SMK-СМ-01-2019 Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал», редакция № 0.

Директор

А. А. Козловский

Ирина Геннадьевна Бутакова
24-74-60

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ

**О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ В АНО ДПО «КЦПК «ПЕРСОНАЛ»**

ПД КЦПК СМК-ЮД-02-2019

Редакция № 0

1 Область применения

1.1 Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений АНО ДПО «КЦПК «Персонал» (далее-Комиссия) разработано в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ.

1.2 Положение является локальным нормативным актом АНО ДПО «КЦПК «Персонал» (далее-Организация), регламентирующим порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссией.

1.3 Положение определяет цели, задачи и принципы, права и обязанности, порядок организации работы Комиссии.

1.4 Положение является документом системы менеджмента качества.

1.5 Настоящее положение распространяется на работников АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

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

2 Нормативные ссылки

2.1 Положение разработано на основании следующих документов и источников:

2.1.1 **Федеральный закон** от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2.1.2 **Устав** АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

2.1.3 **СТО КЦПК СМК-СМ-06** Система менеджмента качества. Порядок управления документированной информацией – редакция №1.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В положении применяются термины, определения и условные сокращения в соответствии с глоссарием, размещенном на внутреннем портале АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

4 Цели, задачи и принципы деятельности Комиссии

4.1 Комиссия создается в соответствии со ст.45 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, вопросам применения локальных нормативных актов Организации, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания.

4.2 Задачи Комиссии:

- урегулировать разногласия между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование;

- защитить права и законные интересы участников образовательных отношений;

- содействовать социальной реабилитации участников конфликтных и противоправных ситуаций с использованием восстановительных технологий, профилактике конфликтных ситуаций в сфере образовательных отношений;

- способствовать развитию бесконфликтного взаимодействия в Организации.

4.3 Принципы деятельности Комиссии

4.3.1 Принцип законности - предполагает соблюдение и исполнение норм Конституции РФ, законов и соответствующих им иных правовых актов РФ.

При распечатке данный НД носит информационный характер.

Актуальная версия НД находится в электронном виде на внутреннем портале по адресу:

<http://sp.personal.local/DocLib32/Forms/AllItems.aspx>

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

4.3.3 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.

4.3.4 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.

4.3.5 Принцип справедливости - предлагаемые комиссией 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.

5 Порядок организации работы Комиссии

5.1 Комиссия создается приказом директора Организации из равного числа представителей совершеннолетних обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, работников Организации.

5.2 Персональный состав комиссии определяется приказом директора Организации для каждого конкретного случая отдельно и не может быть менее 6 (шести) человек.

5.3 Директор Организации входит в состав Комиссии по должности и является ее председателем.

5.4 Заместитель председателя Комиссии назначается приказом директора из числа членов Комиссии.

5.5 Секретарь Комиссии назначается приказом директора из числа членов Комиссии.

5.6 Срок полномочий членов Комиссии определяется сроком разрешения конкретного конфликта. Основанием для прекращения членства в Комиссии является:

- разрешение конфликта к обоюдному согласию сторон;
- прекращение отношений между Организацией и обучающимся;
- заявление члена Комиссии об освобождении от участия в работе Комиссии;
- увольнение из Организации работника - члена Комиссии.

5.7 В случае досрочного прекращения полномочий члена Комиссии в ее состав избирается новый представитель от соответствующей категории участников образовательного процесса в соответствии с пунктами 5.1, 5.2 настоящего положения.

5.8 Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

5.9 Все члены Комиссии при принятии решения обладают равными правами и обязанностями.

5.10 Председатель Комиссии:

- организует работу Комиссии;
- создает и проводит заседания Комиссии;
- дает поручения членам Комиссии, привлекаемым специалистам, экспертам;

- выступает перед участниками образовательных отношений с сообщениями о деятельности Комиссии.

5.11 При отсутствии председателя Комиссии его полномочия осуществляет заместитель председателя комиссии.

5.12 Члены Комиссии:

- добросовестно выполняют свои функциональные обязанности;
- участвуют в заседаниях Комиссии и выполняют поручения председателя, а в его отсутствие - заместителя председателя комиссии.

5.13 Секретарь Комиссии:

- ведет делопроизводство;
- осуществляет подготовку заседаний Комиссии.

5.14 Состав Комиссии формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, могущего повлиять на принимаемые Комиссией решения.

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

5.16 Для объективного и всестороннего разрешения разногласий 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.

5.17 Членам Комиссии и лицам, участвовавшим в ее 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.

5.18 Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости. Кворумом для проведения заседания составляет не менее 50% от числа утвержденных членов комиссии.

5.20 Решения Комиссии принимаются открытым голосованием простым большинством голосов. В случае равенства голосов решающим является голос ее председателя.

5.21 Основанием для проведения заседания является письменное обращение (жалоба, заявление, предложение и др.) (далее-Обращение) в Комиссию участника образовательных отношений, который полагает, что его права нарушены (далее - Заявитель).

5.22 В Обращении в обязательном порядке указываются:

- дата подачи Обращения;
- Ф.И.О. Заявителя;
- требования Заявителя;
- обстоятельства, на которых Заявитель основывает свои требования;
- доказательства, подтверждающие основания требований Заявителя;
- перечень прилагаемых к заявлению документов и иных материалов;
- подпись Заявителя. В случае, если Заявителем является законный представитель обучающегося, в Обращении указываются Ф.И.О. обучающегося.

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

5.24 Обращение регистрируется секретарем-делопроизводителем Организации в общем порядке как входящий документ.

5.25 Комиссия принимает решения не позднее тридцати календарных дней с момента поступления Обращения в Организацию.

5.26 Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и об административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения трудовой дисциплины.

5.27 Рассмотрение Обращения должно обеспечить своевременное, объективное, справедливое его рассмотрение и разрешение в соответствии настоящим положением.

5.28 Председатель Комиссии при поступлении к нему информации, содержащей основания для проведения заседания Комиссии:

- в течение 5 рабочих дней назначает дату заседания Комиссии. При этом дата заседания Комиссии не может быть назначена позднее семи рабочих дней со дня поступления указанной информации (в указанные периоды времени не засчитывается время временного отсутствия сторон спора по уважительным причинам: болезнь, отпуск и т.п.);

- организует ознакомление сторон спора, членов Комиссии и других лиц, участвующих в заседании Комиссии, с поступавшей информацией;

- предлагает участникам образовательных отношений представить в Комиссию письменные возражения по существу Обращения.

5.29 При наличии письменной просьбы участников образовательных отношений о рассмотрении спора без их участия заседание Комиссии проводится в его (их) отсутствие. В случае неявки хотя бы одной из сторон спора на заседание комиссии, при отсутствии письменной просьбы данной стороны о рассмотрении указанного вопроса без ее участия, рассмотрение спора откладывается. Повторная неявка той же стороны спора без уважительных причин на заседание Комиссии не является основанием для отложения рассмотрения спора. В этом случае Комиссия принимает решение по существу спора по имеющимся материалам и выступлениям присутствующих на заседании.

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

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

5.32 В ходе заседания Комиссия заслушивает доводы сторон, исследует представленные доказательства и принимает решение по делу.

5.33 Каждая сторона представляет обстоятельства, на которые она ссылается как на основании своих требований или возражений. Комиссия вправе потребовать представления сторонами дополнительных доказательств, обосновывающих их требования или возражения. Она вправе также по своему усмотрению испрашивать представление доказательств от иных лиц, вызывать и заслушивать свидетелей.

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

5.35 По итогам рассмотрения спора комиссия принимает решение простым большинством голосов членов, присутствующих на заседании комиссии, с указанием мотивов, на которых оно основано.

5.36 Член Комиссии, не согласный с ее решением, вправе в письменной форме изложить свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания комиссии (особое мнение).

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

5.38 Если нарушения прав участников образовательных отношений возникли вследствие применения локального нормативного акта Организации, Комиссия инициирует внесение изменений в указанный локальный нормативный акт либо его отмену и указывает срок исполнения решения.

5.39 Комиссия отказывает в удовлетворении жалобы на нарушение прав заявителя, если посчитает доводы, изложенные в Обращении необоснованными, 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.

5.40 Комиссия несет персональную ответственность за объективность принятия решений.

5.41 Решение Комиссии оформляется протоколом (форма КЦПК СМК-ЮД-19, АФ) и обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений, подлежит исполнению в указанный срок. Копии протокола заседания комиссии в трехдневный срок со дня заседания направляются директору АНО ДПО «КЦПК «Персонал», полностью или в виде выписок из протокола – заинтересованным лицам.

5.42 В протоколе заседания Комиссии должно быть указано:

- дата, время и место проведения заседания;
- сведения о лицах, принявших участие в заседании;
- предмет обращения;
- доказательства, подтверждающие или опровергающие нарушения;
- выводы комиссии;
- результаты голосования по каждому вопросу повестки дня;
- сведения о лицах, проводивших подсчет голосов;
- сведения о лицах, голосовавших против принятия решения и потребовавших внесения записи об этом в протокол;
- при наличии особого мнения члена(ов) комиссии в протоколе делается соответствующая пометка;
- сроки исполнения решения комиссии, а также срок и порядок обжалования решения комиссии.

5.43 Протокол заседания Комиссии подписывается председателем и секретарем Комиссии.

5.44 Уведомление о решении Комиссии направляется лицу, подавшему Обращение в течение трех рабочих дней со дня заседания Комиссии письмом в произвольной форме.

5.45 Копия протокола заседания Комиссии в течение трех рабочих дней со дня заседания передается для ознакомления всем заинтересованным лицам.

5.46 Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в Организации и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

5.47 Решение Комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке в течение 30 дней со дня принятия решения.

5.48 Документы, поступившие в Комиссию, протоколы заседаний Комиссии хранятся три года и входят в общую систему делопроизводства.

6 Права и обязанности комиссии

6.1 Комиссия имеет право:

- принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции;
- запрашивать необходимые документы и материалы для объективного и всестороннего рассмотрения обращения;

- рекомендовать изменения либо отмену локальных актов Организации с целью демократизации основ управления или расширения прав участников образовательных отношений;

- приглашать на заседания и заслушивать участников образовательных отношений, имеющих отношение к фактам и событиям, указанным в обращении.

6.2 Комиссия обязана:

- принимать к рассмотрению Обращения любого участника образовательного процесса;

- принимать объективное решение в соответствии с действующим законодательством, в сроки, установленные настоящим положением.

6.3 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;

- давать обоснованный ответ заявителю в письменной форме.

7 Ответственность

7.1 Руководители и работники подразделений АНО ДПО «КЦПК «Персонал» несут персональную ответственность за выполнение требований настоящего положения.

Руководитель группы юридического и документационного обеспечения деятельности – старший юрист

Бутакова 25.10.2019 И.Г. Бутакова

СОГЛАСОВАНО
Ведущий инженер по качеству

Шурупова 25.10.2019 А.А. Шурупова

**Форма и пример оформления протокола
заседания Комиссии по урегулированию споров
между участниками образовательных отношений
в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»**

КЦПК СМК-ЮД-19-0



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный центр подготовки кадров «Персонал»

АНО ДПО «КЦПК «Персонал»

ПРОТОКОЛ

№ _____
г. Магнитогорск

Заседания Комиссии
по урегулированию споров между
участниками образовательных отношений
в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»

Дата проведения заседания: «___» _____ 201__ года.

Время открытия заседания: ____ ч.

Время закрытия заседания: ____ ч.

Место проведения заседания: Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,
ул. Калинина, дом 18, ауд. _____

Форма проведения заседания: совместное присутствие.

Председатель: ФИО - директор АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

Секретарь: ФИО – должность.

В соответствии со ст.45 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», п. 5.2 Положения о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» ПД КЦПК СМК-ЮД-02-2019, приказом директора АНО ДПО «КЦПК «Персонал» от «___» _____ г. № _____, количественный состав членов Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» – 6 человек.

На заседании Комиссии присутствуют ____ **членов Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»:** *Фамилии И.О.*

На заседании Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» отсутствуют ____ **членов Комиссии:** *Фамилии И.О.*

Приглашенные: 1 _____
2 _____

Кворум для проведения заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» имеется/ не имеется. Комиссия правомочна принимать решения по предмету Обращения.

До начала заседания Комиссии, заявления о наличии прямой или косвенной личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов при рассмотрении рассматриваемого Обращения от членов Комиссии поступили/не поступили.

Согласно п. 5.11 Положения о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал», председатель Комиссии Козловский А.А. предложил утвердить повестку дня заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» и поставил на голосование следующий проект решения:

«Утвердить повестку дня заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»:

1 О рассмотрении Обращения, поступившего в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

Голосовали:

«за» - _____ членов Комиссии (Фамилии И.О.)

«против» - _____;

«воздержался» - _____.

Подсчет голосов проводили председатель и секретарь Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

Принято решение:

Утвердить повестку дня заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»:

1 О рассмотрении Обращения, поступившего в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

Лица, голосовавшие против принятия решения и потребовавшие внести запись об этом в протокол – ФИО/отсутствуют.

По вопросу повестки дня слушали:

- 1 ФИО (содержание выступления).
- 2 ФИО (содержание выступления).
- 3 ФИО (содержание выступления).

По результатам рассмотрения Обращения Комиссия установила:

Срок обращения в Комиссию Заявителем пропущен/не пропущен.

Доказательства, предоставленные Заявителем в подтверждение доводов, изложенных в Обращении:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

В Комиссию представлены письменные возражения по существу Обращения:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

В Комиссию представлены доказательства в опровержение доводов, изложенных в Обращении Заявителя:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

На основании предоставленных материалов, Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» пришла к выводу, что факт, изложенный в Обращении Заявителя доказан/не доказан

По результатам Обращения на голосование вынесен следующий проект решения:

« _____ »

Голосовали:

«за» - _____ членов Комиссии (Фамилии И.О.)

«против» - _____;

«воздержался» - _____.

Подсчет голосов проводили председатель и секретарь Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал».

Лица, голосовавшие против принятия решения и потребовавшие внести запись об этом в протокол – ФИО/отсутствуют.

Принято решение:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

Особое мнение членов Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»:

Решение Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке в течение 30 дней со дня принятия решения.

На этом повестка дня заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал» исчерпана, председатель Комиссии объявляет заседание закрытым.

Дата составления Протокола заседания Совета Организации: _____ 201_ года.

Председатель

**Комиссии по урегулированию споров
между участниками образовательных
отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»**

Подпись

ФИО

**Секретарь Комиссии по урегулированию споров
между участниками образовательных
отношений в АНО ДПО «КЦПК «Персонал»**

Подпись

ФИО