

Общество с ограниченной ответственностью
«Учебный центр Мэнпауэр»

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ
МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ И
ИХ ИСПОЛНЕНИИ В ООО «УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР МЭНПАУЭР»**

г. Москва, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2	ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КОМИССИИ	3
3	КОМПЕТЕНЦИИ КОМИССИИ	3
4	СТРУКТУРА, ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМИССИИ	4
5	ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМИССИИ	6
6	ДОКУМЕНТАЦИЯ КОМИССИИ	7
7	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	8
	ПРИЛОЖЕНИЯ	9

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ООО «Учебный центр Мэнпауэр» (далее - Положение) устанавливает порядок создания, организации работы, принятия решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнения.

1.2. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее - Комиссия) создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование в ООО «Учебный центр Мэнпауэр» (далее – Учебный центр).

1.3. Комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 273-ФЗ, Уставом Учебного центра, настоящим Положением.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КОМИССИИ

2.1. Целью создания Комиссии является коллегиальное урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, применения локальных нормативных актов.

2.2. Основные задачи:

- разрешение конфликтных ситуаций между администрацией, педагогическим персоналом, обучающимися, заказчиками услуг, работниками Учебного центра, связанных с организацией и осуществлением образовательного процесса в Учебном центре;
- разрешение конфликтных ситуаций, возникших в ходе трудовых отношений между работниками Учебного центра.

3. КОМПЕТЕНЦИИ КОМИССИИ

3.1. К компетенции Комиссии относится урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам:

3.1.1. Реализации права на образование:

- а) получение дополнительного и дополнительного профессионального образования в виде платных образовательных услуг;

б) предоставление условий для обучения с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья, в том числе получение социально-педагогической помощи;

в) проведение промежуточной и итоговой аттестации слушателей, установление их форм, периодичности и порядка проведения;

г) иные вопросы, касающиеся права граждан на образование.

3.1.2. Возникновения конфликта интересов педагогических работников. 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 слушателя. Под *конфликтом интересов* подразумевается заинтересованность педагогического работника в получении материальной выгоды при выполнении им своей работы: педагог ведет занятия и платные занятия у одних и тех же слушателей; получение подарков и услуг; нарушение установленных в Центре запретов и т.д.

3.1.3. Неправомерного применения локальных нормативных актов.

3.1.4. Обжалования решений Учебного центра о применении к слушателям дисциплинарных взысканий.

Комиссия в установленной сфере деятельности осуществляет:

- прием и регистрация обращений (заявлений, жалоб, предложений);
- рассмотрение конфликтной ситуации строго в установленные сроки, если сторонами не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;
- принятие объективных решений по заявленной ситуации в соответствии с действующим законодательством в области образования;
- доведение принятого решения в письменной форме до конфликтующих сторон и администрации Учебного центра;
- контроль исполнения принятого решения.

4. СТРУКТУРА, ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМИССИИ

4.1. Комиссия создается из равного числа слушателей и представителей Учебного центра, но не менее 5-ти человек.

4.2. Сформированный состав Комиссии утверждается приказом директора Учебного центра.

4.3. Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на общественных началах.

4.4. Персональный состав комиссии определяется Приказом директора Учебного центра, срок полномочий членов комиссии определяется сроком завершения конкретного конфликта.

4.5. Основанием для прекращения членства в комиссии является разрешение конфликта к обоюдному согласию сторон, прекращение отношений между Учебным центром и слушателем, заявление члена комиссии об освобождении от участия в работе комиссии.

4.6. Председатель Комиссии осуществляет общее руководство работой, ведет заседания Комиссии, запрашивает дополнительную документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса у соответствующих должностных и физических лиц.

4.7. Секретарь Комиссии ведет делопроизводство, осуществляет подготовку заседаний Комиссии.

4.8. Члены Комиссии имеют право:

- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательных отношений при несогласии с решением или действием директора Учебного центра, педагогического работника, сотрудника, слушателя;

- запрашивать у соответствующих должностных и физических лиц 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 представителей конфликтующих сторон (их присутствие на заседании Комиссии является строго обязательным), специалистов-консультантов, других заинтересованных и /или информированных по рассматриваемой ситуации лиц;

- выносить рекомендации об изменениях в локальных актах Учебного центра для демократизации основ управления или расширения прав участников образовательного процесса.

4.9. Члены Комиссии обязаны:

- присутствовать на заседаниях Комиссии;

- принимать активное участие в рассмотрении поданных заявлений в письменной форме;

- 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);

-при возникновении прямой или косвенной личной заинтересованности любого члена Комиссии, которая может привести к конфликту интересов при рассмотрении вопроса, включенного в повестку заседания, заявлять об этом до начала заседания;

-соблюдать конфиденциальность (информация, полученная в процессе деятельности Комиссии, может быть использована только в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

5. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМИССИИ

5.1. Комиссия собирается по мере необходимости для рассмотрения принятого и зарегистрированного обращения (жалобы, заявления, предложения). Обращение (жалоба, заявление, предложение) подается только в письменной форме. Обращение (жалоба, заявление, предложение) принимается от слушателей и заказчиков услуг, работников Учебного центра. В обращении указываются конкретные факты или признаки нарушений прав участников образовательных и трудовых отношений, лица, допустившие нарушения, обстоятельства и дата (период времени) происхождения конфликтной ситуации.

5.2. Решение о проведении заседания Комиссии принимается ее председателем на основании обращения (жалобы, заявления, предложения) участника образовательных отношений не позднее 3 календарных дней с момента поступления такого обращения.

5.3. Комиссия принимает решения не позднее 5 дней с момента начала его рассмотрения. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствовало не менее 2/3 членов Комиссии.

5.4. Лицо, направившее в Комиссию обращение, обязано присутствовать при рассмотрении этого обращения на заседании Комиссии. Лица, чьи действия обжалуются в обращении, также обязаны присутствовать на заседании Комиссии и давать пояснения. Без присутствия представителей конфликтующих сторон заседание Комиссии не проводится.

5.5. 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.

5.6. Комиссия принимает решение простым большинством голосов членов, присутствующих на заседании Комиссии (открытое голосование).

5.7. В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. На лиц, допустивших нарушение прав слушателей, а также работников Учебного центра, Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

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

5.9. Решение Комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем, секретарем и членами Комиссии.

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

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

5.12. Администрация Учебного центра создаёт условия для работы Комиссии, предоставляет кабинет, необходимые материалы, средства связи и др.

5.13. Разглашение материалов деятельности Комиссии как её членами, так и конфликтующими сторонами не допускается. До сведения общественности в случае необходимости доводится только приказ директора Учебного центра по итогам работы Комиссии.

6. ДОКУМЕНТАЦИЯ 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 комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

журнал регистрации письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (приложение 1);

-накопитель зарегистрированных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

- уведомление о сроке и месте заседания Комиссии (приложение 2);
- книга протоколов заседаний Комиссии;
- приказы об утверждении решений Комиссии;
- уведомление о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение) (приложение 3).

6.2. Весь перечень документов и копии приказов Учебного центра по вопросам работы Комиссии формируется в одну папку-регистратор. Журнал регистрации заявлений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию и Книга протоколов заседаний Комиссии пронумеровываются и прошиваются в соответствии с нормами делопроизводства.

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

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Положение вводится в действие приказом директора Учебного центра с указанием даты введения.

7.2. В случае необходимости в настоящее Положение могут быть внесены изменения и дополнения. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вступают в силу в том же порядке.

7.3. После утверждения Положения или изменений, внесенных в него, текст Положения или изменений размещается на информационном стенде, официальном сайте Учебного центра.

Приложение 1 к Положению
о комиссии по урегулированию споров между
частниками образовательных отношений в
ООО «Учебный центр Мэнпауэр»

ЖУРНАЛ

**регистрации письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений)
в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных
отношений ООО «Учебный центр Мэнпауэр»**

Рег. №	Дата	ФИО заявителя	Роль заявителя как участника образовательных отношений	Подпись заявителя	ФИО секретаря Комиссии	Подпись секретаря Комиссии

Приложение 2 к Положению
о комиссии по урегулированию споров между
частниками образовательных отношений в
ООО «Учебный центр Мэнпауэр»

УВЕДОМЛЕНИЕ

о сроке и месте заседания Комиссии

Кому: _____
(ФИО)

Уведомляю Вас о том, что заседание Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ООО «Учебный центр Мэнпауэр» по вашему обращению входящий регистрационный номер ____ от «__» _____ 201__ г. состоится «__» _____ 201__ г. в ____ ч. ____ мин. по адресу: _____

Секретарь Комиссии: _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

«__» _____ 201__

УВЕДОМЛЕНИЕ

о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение)

Кому: _____
(ФИО)

Уведомляем Вас о том, что Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ООО «Учебный центр Мэнпауэр» информирует Вас о своем решении.

Протокол № ___ от «___» _____ 201__ г. по рассмотрению заявления (входящий регистрационный номер - ___ от «___» _____ 201__ г. приняла следующее решение:

1. _____
2. _____
3. _____

Решение Комиссии обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений и подлежит исполнению в указанный срок. Решение Комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Секретарь Комиссии: _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Председатель Комиссии: _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

«___» _____ 201__ г.