

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования  
«Центр специальной подготовки «ВЕТЕРАН СН»

Принято  
на заседании Педагогического  
совета АНО ДПО «ЦСП «ВЕ-  
ТЕРАН СН»  
протокол №. \_\_\_\_  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

Утверждаю  
Директор АНО ДПО «ЦСП  
«ВЕТЕРАН СН»  
*Кар*  
А.С. Караченков /

Введено в действие  
Приказом АНО ДПО «ЦСП  
«ВЕТЕРАН СН»  
от 25.07.2016г. №9



**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ  
МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ  
В АНО ДПО «ЦСП «ВЕТЕРАН СН»**

Калуга - 2016

## 1. Общие положения

1.1. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений АНО ДПО «ЦСП «ВETERАН СН» (далее – Комиссия, Центр) создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на получение образования, применения локальных нормативных актов, регулирующих образовательный процесс, обжалования решений о применении к обучающимся мер дисциплинарного воздействия.

1.2. Комиссия назначается приказом директора Центра из числа работников АНО ДПО «ЦСП «ВETERАН СН» и представителей обучающихся в 2-х дневный срок с момента поступления претензии в Центр. Председателем Комиссии назначается директор Центра.

1.3. В своей деятельности комиссия руководствуется Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в РФ», приказами Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», от 18.04.2013 г. №292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» и настоящим Положением.

1.4. Комиссия рассматривает:

- ✓ вопросы организации обучения по образовательным программам;
- ✓ конфликтные ситуации, связанные с проведением итоговой и (или) промежуточной аттестации обучающихся;
- ✓ ситуации, связанные с зачислением на обучение и отчислением слушателей;
- ✓ в случае неудовлетворенности услугой и/или работой структурного подразделения Центра.

1.4. Информация о порядке и форме подачи претензии находится на информационном стенде АНО ДПО «ЦСП «ВETERАН СН»». Блок-схема «Процедура подачи претензии» приведена в Приложении 1.

## 2. Полномочия комиссии

2.1. Комиссия Центра имеет право:

- ✓ принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса при несогласии с решением или действием преподавателей, руководителей структурных подразделений, других сотрудников Центра, директора;
- ✓ принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции;
- ✓ устанавливать сроки для его исполнения;
- ✓ запрашивать дополнительную документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса;
- ✓ рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое ре-

шение  
✓ на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих  
сторон;  
✓ рекомендовать внести изменения в локальные акты Центра с целью  
урегулирования вопросов управления образовательной организацией и демо-  
кратизации прав обучающихся и сотрудников Центра.

### **3. Обязанности членов комиссии**

3.1. Члены комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений 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 решение своевременно, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;
- ✓ предоставлять заявителю решение комиссии в письменной форме, разъяснить порядок его обжалования.

### **4. Организация деятельности комиссии**

4.1. Периодичность заседаний комиссии устанавливается приказом директора на основании поступивших претензий участников образовательных отношений.

4.2. Утверждение членов комиссии и назначение ее председателя оформляются приказом директора. В состав комиссии входят представители преподавательского состава Центра, представители иных сотрудников Центра и представители обучающихся.

4.3. Работа комиссии признается правомочной при наличии кворума не менее 2/3 от числа назначенных членов.

4.4. Комиссия начинает работу с выборов секретаря, который ведет протокол заседания комиссии.

4.5. Работа комиссии начинается с доклада председателя о том, какой вопрос подлежит рассмотрению, докладывает заявление (жалобу) заявителя, предлагает порядок рассмотрения спора.

4.6. После заслушивания доклада председателя комиссии, члены комиссии исследуют дополнительные и представленные материалы, заслушивают мнение всех членов комиссии о достаточности материалов для принятия решения и завершения работы с целью принятия решения либо об отложении заседания.

4.7. Все протоколы заседания комиссии хранятся в течение 3-х лет. Решение комиссии принимается открытым голосованием простым большинством голосов.

4.8. Решение комиссии с разъяснением порядка его обжалования выдается заявителю под роспись либо высылается ему почтовым отправлением.

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

4.10. Решением комиссии вступает в силу по окончании срока, предусмотренного на его обжалование.

## **5. Заключительные положения.**

5.1. Внесение изменений в настоящее Положение осуществляется в установленном в Центре порядке.

5.2. В соответствии с настоящим Положением разрабатываются и принимаются в установленном порядке иные локальные акты, регламентирующие деятельность Центра в сфере дополнительного профессионального образования.

5.3. Настоящее Положение вступает в силу со дня введения его в действие приказом директора АНО ДПО «ЦСП «ВETERАН СН».

## Блок-схема «Процедура подачи претензии»

Заявитель заполняет форму для предъявления претензии.

Форма находится на информационном стенде Центра.



Заявитель подает заявление директору Центра для регистрации претензии. Номер телефона, по которому можно узнать о ходе рассмотрения претензии: +7(4842)55-45-43



В течение 5-ти рабочих дней после подачи заявления о претензии Заявитель получает ответ о рассмотрении его претензии (в письменной форме по средствам факсимильной связи, e-mail, почтовым отправлением)

**Журнал регистрации предъявляемых претензий**

Код заявления	Дата	Заявитель, его контактный телефон	Точное описание претензии, дополнительные сведения.	Предполагаемая дата ответа, но не позднее 5-ти рабочих дней с момента подачи претензии	Отметка о удовлетворении претензии (дата, подпись)	Ф.И.О. регистратора	Подпись регистратора
1	2	3	4	5	6	7	8

### Заявление о претензии

Сведения о предъявляющем претензию

ФИО/организация: \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Факс \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

ФИО и полномочия лица действующего от предъявляющего претензию: \_\_\_\_\_

Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта): \_\_\_\_\_

Точное описание претензии \_\_\_\_\_

Дата возникновения претензии: \_\_\_\_\_

Дополнительные сведения (пожелания по решению претензии): \_\_\_\_\_

Список приложенных документов \_\_\_\_\_

Дата, подпись \_\_\_\_\_

