

УТВЕРЖДАЮ

Директор

«НУЦ «Контроль и диагностика»



Волкова Н.Н.

Волкова Н.Н.

2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

по урегулированию споров между участниками образовательных отношений негосударственного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Научно-учебный центр «Контроль и диагностика» («НУЦ «Контроль и диагностика»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение является локальным нормативным актом «НУЦ «Контроль и диагностика», которое устанавливает порядок урегулирования споров между участниками образовательных отношений, порядок рассмотрения и принятия решений по апелляциям и жалобам направленных в адрес «НУЦ «Контроль и диагностика». Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года, Уставом «НУЦ «Контроль и диагностика» и иными локальными нормативными актами.

2. Комиссия по урегулированию споров

2.1. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, возникающих в процессе осуществления образовательной деятельности создается в целях:

2.1.1. Обеспечения соблюдения законных прав граждан и юридических лиц–заказчиков образовательных услуг в процессе обучения в «НУЦ «Контроль и диагностика»;

2.1.2. В целях рассмотрения апелляций и разрешения спорных вопросов, возникающих между участниками образовательного процесса.

3. Апелляции

3.1. До истечения четырех недель заявитель имеет право направить в «НУЦ «Контроль и диагностика» запрос на пересмотр какого-либо решения, принятого по результатам итоговой аттестации.

3.2. «НУЦ «Контроль и диагностика» ведет журнал регистрации всех поступающих апелляций, в котором указываются дата, общая суть, источник апелляции, меры, принятые для разрешения вопроса, а также результаты рассмотрения.

Рассмотрению подлежат только апелляции, поданные в письменном виде.

3.3. Все поступающие апелляции должны быть переданы в Комиссию по апелляциям, которая формируется из компетентных специалистов по оспариваемому вопросу по представлению Директора.

При формировании Комиссии по апелляциям соблюдаются следующие требования:

- а) комиссия должна быть не менее чем из трех человек;
- б) входящие в состав комиссии специалисты должны быть компетентны в вопросах, по которым подана апелляция;
- в) входящие в состав комиссии специалисты должны быть независимы от коммерческих и других интересов, а также не иметь родственных и/или служебных связей с подателями апелляций.

3.4. Если Комиссия по апелляциям определяет, что апелляция не обоснована, податель апелляции должен быть уведомлен об этом в письменном виде.

Если Комиссия по апелляциям определяет, что апелляция обоснована, то податель апелляции должен быть уведомлен об этом в письменном виде и должно быть проведено дальнейшее расследование с целью нахождения возможного решения.

3.5. Комиссия по апелляциям составляет письменный отчет с описанием принятых решений о мерах, которые должны быть приняты, с учетом результатов работы с предшествующими подобными апелляциями.

Комиссия по апелляциям может вынести резолюцию об изменении процедур или проведении соответствующих корректирующих мероприятий.

Резолюция Комиссии по апелляциям является обязательной.

3.6. Процесс подачи апелляций, рассмотрение и принятие решений по апелляциям организован таким образом, чтобы заинтересованные стороны могли убедиться в отсутствии дискриминационных действий в отношении подателя апелляции.

3.7. Если апелляция расследована, податель апелляции должен быть официально уведомлен о решении Комиссии по апелляции в письменном виде не позднее двух недель после подачи апелляции.

4. Жалобы

4.1. До истечения четырех недель с момента произошедшего факта, на которое ссылается заявитель – физическое или юридическое лицо, состоящее в договорных отношениях с «НУЦ «Контроль и диагностика» может выразить недовольство в форме жалобы, заявления относящегося к деятельности по оказанию образовательных услуг «НУЦ «Контроль и диагностика».

4.2. «НУЦ «Контроль и диагностика» ведет журнал регистрации всех поступающих жалоб, в котором указываются дата, общая суть, источник жалобы, меры, принятые для разрешения вопроса, а также результаты рассмотрения. Рассмотрению подлежат только жалобы, поступившие в «НУЦ «Контроль и диагностика» в письменном виде, содержащие следующую информацию:

- Ф. И. О. или реквизиты организации, направившей жалобу;
- обстоятельства на которые ссылается заявитель;
- информацию для ответа на жалобу;
- при необходимости для работы комиссии могут быть затребованы дополнительные документы, касающиеся существа жалобы;

4.3. Все поступающие жалобы регистрируются в секретариате и передаются Директору «НУЦ «Контроль и диагностика».

При необходимости проверки и уточнения фактов, изложенных в жалобе (невозможности незамедлительного ответа) Директор формирует комиссию для рассмотрения жалобы, состоящую из работников, имеющих отношение к предмету жалобы.

4.4. Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба не связана с деятельностью по аттестации, за которую несет ответственность «НУЦ «Контроль и диагностика», или является необоснованной, податель жалобы должен быть уведомлен об этом в письменном виде.

4.5. Если в ходе рассмотрения жалобы установлено, что жалоба обоснована, то проводится дальнейшее расследование обстоятельств с докладом результатов Директору.

4.6. По окончании расследования составляется отчет, с указанием мер, которые должны быть приняты и в соответствующих случаях, необходимых поправок и мер по устранению недостатков.

4.7. Срок для рассмотрения жалобы и ответа заявителю не может составлять более 30 рабочих дней, если по объективным причинам нет необходимости увеличить данный срок. По возможности письменный ответ в кратчайшие сроки предоставляется заявителю по контактному данным, указанным в жалобе. Моментом ответа считается день отправки почтовым отправлением, либо вручением под роспись решения Комиссии.

4.8. Решение Комиссии оформляется в виде письма на бланке «НУЦ «Контроль и диагностика» за подписью Директора (либо иного уполномоченного лица).

4.9. Копия ответа Комиссии подшивается и храниться в секретариате «НУЦ «Контроль и диагностика» в течение 3 лет.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты подписания Директором приказа об утверждении настоящего положения.