



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ЦЕНТР ЛИНГВИСТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ"
ИНН 7207020817 КПП 720701001 | ОГРН 1207200012348 | (34535) 500 53 | admin@72english.ru | www.72english.ru

УТВЕРЖДАЮ:



Павлович В.Е.

2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ
(КОНФЛИКТНОЙ КОМИССИИ)**

1. Общие положения

- Настоящее Положение регулирует деятельность комиссии по урегулированию споров (далее — Комиссия) в АНО ДПО «Центр лингвистического образования» (далее — Центр).
- Комиссия создаётся в целях:
 - защиты прав обучающихся и работников;
 - рассмотрения разногласий, возникающих между участниками образовательных отношений;
 - объективного и беспристрастного урегулирования конфликтных ситуаций;
 - повышения открытости и прозрачности образовательного процесса.

1.3. Комиссия действует в соответствии с:

- Федеральным законом № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом РФ;
- Уставом Центра;
- локальными нормативными актами Центра;
- настоящим Положением.

1.4. Решения Комиссии носят рекомендательный характер и принимаются с учётом соблюдения законодательства и прав участников образовательных отношений.

2. Задачи Комиссии

- Комиссия создаётся для решения следующих задач:
 - рассмотрение заявлений обучающихся, работников, заказчиков образовательных услуг;
 - разрешение споров, возникающих в процессе обучения, при оценивании, аттестации, перерасчётах, организации учебного процесса;
 - анализ причин возникновения конфликтов и подготовка рекомендаций по их предупреждению;
 - содействие в восстановлении нарушенных прав участников образовательного процесса;

е. исключение субъективности и предвзятости при разрешении споров.

3. Состав Комиссии и порядок её формирования

3.1. Комиссия формируется приказом директора Центра.

3.2. Комиссия включает:

- a. председателя Комиссии;
- b. заместителя председателя (при необходимости);
- c. секретаря;
- d. членов Комиссии (преподавателей, методистов, сотрудников Центра).

3.3. В состав Комиссии не могут входить лица, являющиеся прямыми участниками рассматриваемого спора.

3.4. При необходимости к рассмотрению спора могут привлекаться:

- a. независимые эксперты;
- b. приглашённые специалисты;
- c. юридический консультант.

3.5. Комиссия правомочна принимать решения при наличии не менее двух третей её состава.

4. Полномочия Комиссии

4.1. Комиссия имеет право:

- a. принимать и рассматривать обращения обучающихся, работников и заказчиков;
- b. запрашивать документы и пояснения, необходимые для рассмотрения дела;
- c. проводить беседы с участниками спора;
- d. давать заключения, рекомендации и предложения;
- e. выносить решение по спорной ситуации;
- f. рекомендовать администрации Центра вносить изменения в локальные акты для предотвращения аналогичных конфликтов.

5. Порядок обращения в Комиссию

5.1. Обращение подаётся:

- a. в письменной форме;
- b. по электронной почте;
- c. через личный кабинет обучающегося (если предусмотрено).

5.2. Заявление должно содержать:

- a. Ф.И.О. заявителя;
- b. описание ситуации;
- c. перечень документов и доказательств;
- d. требования заявителя;
- e. контактные данные.

5.3. Анонимные обращения не рассматриваются.

5.4. Обращение должно быть подано не позднее 30 календарных дней с момента возникновения спорной ситуации.

6. Порядок рассмотрения споров

6.1. Комиссия обязана начать рассмотрение обращения в течение 5 рабочих дней.

6.2. Срок рассмотрения — до 20 рабочих дней, в сложных случаях может быть продлён до 30 дней.

6.3. Рассмотрение включает:

- a. изучение обращения и приложенных материалов;
- b. получение пояснений от сторон;
- c. изучение локальной нормативной базы;
- d. оценку обстоятельств спора;

е. выработку решения.

6.4. Заседание Комиссии проводится очно или дистанционно (через видеоконференцию).

6.5. По итогам заседания оформляется:

- а. протокол заседания;
- б. мотивированное решение Комиссии.

6.6. Решение направляется заявителю в течение 5 рабочих дней:

- а. в письменной форме;
- б. в электронном виде.

7. Решение Комиссии

7.1. Решение Комиссии принимается большинством голосов присутствующих членов.

7.2. Решение должно быть:

- а. обоснованным;
- б. мотивированным;
- с. основанным на законе и локальных актах Центра.

7.3. Решение Комиссии может содержать:

- а. предложение удовлетворить требования заявителя;
- б. предложение отказать;
- с. рекомендации по изменению подхода в конкретной ситуации;
- д. рекомендации администрации по предупреждению конфликтов.

8. Обжалование решения Комиссии

8.1. Решение Комиссии может быть обжаловано:

- а. директору Центра;
- б. в суде (в порядке, установленном законодательством).

8.2. Обучающийся или работник вправе обратиться в Комиссию повторно только при наличии новых обстоятельств.

9. Хранение документов

9.1. Документы Комиссии хранятся в Центре в соответствии с правилами делопроизводства.

9.2. Все документы, содержащие персональные данные, обрабатываются в соответствии с Положением о защите персональных данных обучающихся и работников.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения директором Центра.

10.2. Изменения в Положение вносятся приказом директора Центра.

10.3. Положение размещается на официальном сайте Центра и является общедоступным.