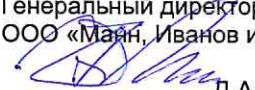


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Маян, Иванов и Фербер»

Д.А. Утробин

Приказ № 1-ОД от «08» сентября 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке создания, организации работы, принятия решений комиссией
по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и
исполнения принятых решений

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о порядке создания, организации работы, принятия решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и исполнения принятых решений (далее – **Положение**) является локальным нормативным актом ООО «Маян, Иванов и Фербер» (далее – **Общество**), осуществляющего на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность по реализации дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ.
- 1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок создания в Обществе комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – **Комиссия**), порядок организации работы такой Комиссии, порядок принятия ею решений и порядок исполнения принятых ею решений.
- 1.3. Комиссия создается в соответствии со статьей 45 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в целях урегулирования разногласий/споров между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов Общества, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания (далее по тексту также – **конфликтная ситуация** или **спор**).
- 1.4. К участникам образовательных отношений относятся само Общество, обучающиеся в Обществе, педагогические работники Общества и их представители.
- 1.5. Комиссия не является органом управления Общества.
- 1.6. Настоящее Положение может также применяться для урегулирования споров, разногласий, конфликтных ситуаций любого характера, возникших между обучающимся и лицом, привлеченным Обществом на основании гражданско-правового договора для проведения обучения (лектор, специалист, эксперт, консультант и т.д.). Для целей настоящего Положения названные лица также признаются участниками образовательных отношений.

2. ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЯ В СВЯЗИ С ВОЗНИКНОВЕНИЕМ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- 2.1. В целях урегулирования (разрешения) конфликтной ситуации участник образовательных отношений подает обращение (заявление/жалобу) в письменной форме (далее – **обращение**), в котором указывает свои фамилию, имя, отчество, наименование образовательной программы (курса), по которому проходит обучение или с которым связана/к которому относится конфликтная ситуация, описывает возникшую конфликтную ситуацию, в том числе факты или обстоятельства, содержащие указание на признаки нарушения его прав, а также указывает известные ему сведения о лице или лицах, допустивших, по его мнению, такое нарушение (нарушения), иные сведения, имеющие значение в связи с данной конфликтной ситуацией.
- 2.2. Обращение должно содержать подпись и расшифровку подписи лица, подающего обращение.
 - 2.2.1. Обращение должно содержать адрес регистрации и/или почтовый адрес лица, подавшего обращение, а также его контактные данные для связи (телефон, адрес электронной почты (а для обучающегося - телефон и/или адрес электронной почты, указанные им при регистрации на курс). В случае если обращение не содержит сведений, указанных в настоящем пункте, для целей связи с указанным лицом и направления ему уведомлений и иных документов используются известные Обществу (имеющиеся у Общества) данные, в том числе указанные таким лицом при приеме на курс и/или в официальных документах.
- 2.3. Участник образовательных отношений вправе подать свое обращение на имя генерального директора Общества или в адрес Комиссии.

2.4. Обращение может быть подано следующими способами:

2.4.1. почтовым отправлением заказным письмом на адрес Общества: 123104, город Москва, Большой Козихинский переулок, дом 7, строение 2.

2.4.2. нарочным, в офис Общества по адресу: 123104, город Москва, Большой Козихинский переулок, дом 7, строение 2.

При подаче обращения нарочным лицо предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае если обращение подает представитель участника образовательных отношений, при подаче обращения он предъявляет паспорт и доверенность, оформленную в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

2.4.3. В дополнение к способам подачи, указанным в настоящем пункте (подпункты 2.4.1, 2.4.2), обращение может быть также (дополнительно) направлено на адрес электронной почты Общества: mifcourses@mann-ivanov-ferber.ru. Обучающийся направляет обращение только с адреса электронной почты, указанного им при регистрации на курс.

2.5. Обращение считается составленным надлежащим образом, если оно составлено с учетом требований пунктов 2.1 - 2.3 настоящего Положения.

2.6. Обращение считается поданным надлежащим образом, если оно подано (направлено) с учетом требований пунктов 2.3 - 2.4 настоящего Положения.

2.7. Проверка поданного обращения на предмет его соответствия требованиям настоящего раздела (далее также - **проверка обращения**) осуществляется руководителем Отдела дополнительного образования или назначенным им лицом из числа работников Отдела дополнительного образования (далее - **ответственное лицо**). Генеральный директор Общества (по просьбе руководителя Отдела дополнительного образования или по собственной инициативе в случае невозможности назначения ответственного лица руководителем Отдела дополнительного образования, в том числе в случае его нахождения в отпуске, временной нетрудоспособности и т.д.) вправе своим приказом назначить ответственным лицом или проверить обращение самостоятельно.

2.8. Срок проверки обращения на предмет его соответствия требованиям настоящего раздела не должен превышать 7 (семи) рабочих дней с даты поступления обращения в Общество (получения обращения Обществом).

2.9. По результатам проверки обращения ответственное лицо принимает одно из следующих решений:

2.9.1. о принятии обращения к рассмотрению, являющееся основанием для формирования Комиссии (если поданное обращение является составленным и поданным надлежащим образом);

2.9.2. об отказе в приеме обращения с указанием причин(ы) такого отказа (если поданное обращение не соответствует любому из требований, указанных в пунктах 2.1-2.4 настоящего Положения).

2.10. Для целей настоящего Положения датой принятия обращения к рассмотрению является дата принятия (вынесения) решения о принятии такого обращения к рассмотрению (пункт 2.9.1 Положения).

2.11. Обращение, принятое к рассмотрению, является основанием для формирования Комиссии для целей урегулирования (разрешения) указанной в обращении конкретной конфликтной ситуации.

2.12. Ответственное лицо исполняет обязанность по подготовке к проведению первого заседания Комиссии в связи с поданным и принятым к рассмотрению обращением, в том числе решает организационные вопросы, обеспечивает возможность и контролирует вопрос своевременного избрания обучающимися своих представителей в состав членов Комиссии, извещает членов Комиссии о дате, времени и месте проведения первого заседания Комиссии. Ответственное лицо осуществляет указанные в настоящем пункте полномочия до момента формирования окончательного состава Комиссии по конкретной конфликтной ситуации и избрания ею председателя Комиссии.

3. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ КОМИССИИ

3.1. Участник образовательных отношений, права которого нарушены, вправе обратиться в Комиссию с обращением в течение 10 (десяти) календарных дней со дня возникновения конфликтной ситуации и/или нарушения его прав. Способы обращения в Комиссию названы в пункте 2.4 настоящего Положения.

3.2. Комиссия формируется при возникновении конфликтной ситуации на основании принятого к рассмотрению обращения участника образовательных отношений (пункты 2.9-2.11 настоящего Положения).

- 3.3. Комиссия формируется в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия обращения к рассмотрению.
- 3.4. Комиссия формируется на срок, необходимый для разрешения конфликтной ситуации. Срок полномочий членов Комиссии: на период разрешения конфликтной ситуации.
- 3.5. Комиссия создается в количестве 4 (четырёх) человек, из равного числа представителей обучающихся (2 человека) и работников Общества (2 человека).
- 3.6. Члены Комиссии из числа работников Общества (представители работников Общества) назначаются в состав Комиссии приказом генерального директора Общества в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия обращения к рассмотрению.
- 3.7. Члены Комиссии из числа обучающихся в Обществе (представители обучающихся) избираются лицами, обучающимися в Обществе на соответствующем курсе на момент возникновения конфликтной ситуации, требующей разрешения Комиссией. Представители обучающихся избираются из числа лиц, проходящих обучение по соответствующей образовательной программе (курсу), среди участников которой или в рамках проведения которой произошла (возникла) конфликтная ситуация, требующая разрешения Комиссией. В случае если обучение на соответствующем курсе завершено, представители обучающихся могут быть избраны из числа обучающихся на любом другом курсе, проводимом в Обществе. Избрание обучающимися своих представителей осуществляется в любой форме и любым способом, позволяющими достоверно определить (идентифицировать) лицо, выразившее волю. Представители обучающихся избираются большинством голосов от общего числа обучающихся, принявших участие в процедуре избрания членов Комиссии.
- 3.8. Избрание обучающимися своих представителей в состав Комиссии должно быть осуществлено в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты принятия обращения к рассмотрению.
- 3.9. Окончательно сформированный состав Комиссии утверждается приказом генерального директора Общества.
- 3.10. Лица, являющиеся сторонами спора, не могут быть членами Комиссии.
- 3.11. Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.
- 3.12. Состав Комиссии формируется таким образом, чтобы исключить возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять на принимаемые Комиссией решения.
- 3.13. Досрочное прекращение полномочий члена Комиссии осуществляется:
 - на основании личного заявления члена Комиссии об исключении из состава Комиссии;
 - по требованию не менее $\frac{2}{3}$ членов Комиссии, выраженному в письменной форме;
 - в случае отчисления из Общества обучающегося, являющегося членом Комиссии, или увольнения работника - члена Комиссии.
- 3.14. В случае досрочного прекращения полномочий члена Комиссии, в ее состав избирается/назначается новый представитель от соответствующей категории участников образовательного процесса в порядке, установленном настоящим разделом для избрания/назначения членов Комиссии соответствующей категории в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня прекращения полномочий соответствующего члена Комиссии.
- 3.15. В целях организации своей работы Комиссия на первом заседании избирает из своего состава председателя и секретаря Комиссии, которые действуют в течение всего срока рассмотрения обращения участника образовательных отношений, в связи с подачей которого сформировалась Комиссия.
- 3.16. Председатель Комиссии организует работу заседания Комиссии. Секретарь Комиссии ведет протокол заседания Комиссии и осуществляет иную работу по документообороту.
- 3.17. На первом своем заседании Комиссия определяет дату, время и место проведения основного заседания по вопросу рассмотрения по существу обращения, поданного участником образовательных отношений (далее - **основное заседание**).

4. РАССМОТРЕНИЕ КОМИССИЕЙ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

- 4.1. Комиссия принимает решение по обращению в срок не позднее 30 (тридцати) рабочих дней с даты формирования Комиссии.
- 4.2. В целях профилактической беседы и (или) урегулирования возникшей конфликтной ситуации без проведения заседания Комиссии председатель Комиссии до даты проведения основного заседания вправе в одностороннем порядке пригласить участника образовательных отношений, подавшего обращение, а также педагога, иного работника Общества и (или) лицо, которые имеют отношение к возникшей конфликтной ситуации, не собирая весь состав Комиссии.
- 4.3. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют $\frac{3}{4}$ членов Комиссии.

- 4.4. Члены Комиссии не вправе разглашать информацию, ставшую им известной в связи с поступившим обращением и (или) разрешением конфликтной ситуации (спора).
- 4.5. Участник образовательных отношений, направивший в Комиссию обращение, а также лицо, в отношении которого было подано обращение (чьи действия (бездействие), решения обжалуются/оспариваются участником), вправе присутствовать на основном заседании Комиссии и, при необходимости, давать объяснения. О дне и времени проведения основного заседания указанные лица извещаются любым возможным способом, позволяющим оперативно довести до них информацию об основном заседании (в том числе посредством направления им сообщения через мессенджеры и (или) по электронной почте по номерам/адресам, указанным данными лицами при записи (приеме) на обучение, при приеме на работу, в иных официальных документах, имеющихся в Обществе). Неявка на основное заседание указанных лиц, извещенных о проведении заседания и не подавших заявлений с просьбой об отложении проведения основного заседания с указанием уважительной причины своей неявки, не является препятствием для проведения основного заседания Комиссии и принятия решений в отсутствие указанных лиц (аналогичное положение распространяется на случаи признания Комиссией причин неявки указанных лиц на заседание неуважительными).
- 4.6. Комиссия (члены Комиссии) вправе запрашивать дополнительную информацию, документы и материалы от обучающихся, работников Общества и лиц, привлекаемых Обществом по гражданско-правовым договорам, для полного и всестороннего рассмотрения обращения, а также вправе привлекать указанных лиц для участия в заседании для получения от них объяснений, имеющих значение для разрешения конфликтной ситуации. Неявка указанных лиц на заседание либо их немотивированный отказ от дачи объяснений не является препятствием для рассмотрения обращения по существу.
- 4.7. Комиссия, изучив содержание обращения, заслушав доводы (объяснения) лиц, указанных в пунктах 4.5 и 4.6 настоящего Положения (если такие лица присутствовали на заседании и давали объяснения), принимает решение об урегулировании возникшей конфликтной ситуации.
- 4.8. В случае особой сложности конфликтной ситуации, необходимости дополнительного времени для полного и всестороннего изучения обстоятельств, документов и материалов, проверки достоверности сведений, сбора иной информации, необходимой для разрешения конфликтной ситуации, Комиссия вправе отложить основное заседание на срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней.
- 4.9. Решение Комиссии принимается простым большинством голосов членов Комиссии, присутствующих на заседании Комиссии.
- 4.10. При голосовании по вопросу каждый член Комиссии имеет 1 (один) голос. В случае равенства голосов решающим является голос председателя Комиссии.
- 4.11. В случае установления Комиссией факта нарушения прав участника образовательных отношений, подавшего обращение, Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав такого лица. На лиц, допустивших нарушение прав обучающихся, прав работников Общества и (или) иных лиц, Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению таких нарушений в будущем.
- 4.12. В случае если нарушение прав участников образовательных отношений возникло вследствие принятия Обществом решения, локального нормативного акта, издания приказа (распоряжения), Комиссия принимает решение об отмене данного решения, локального нормативного акта, приказа (распоряжения) полностью или в соответствующей части и указывает срок исполнения принятого решения.
- 4.13. Комиссия принимает решение об отказе в удовлетворении требования, содержащегося в обращении, если посчитает требование необоснованным, не выявит в ходе рассмотрения обращения фактов заявленных нарушений прав и обстоятельств, подтверждающих доводы обращения, не установит причинно-следственную связь между поведением лица, чьи действия (бездействие), акты (решения) обжалуются, и нарушенным правом лица, подавшего обращение.
- 4.14. Решение Комиссии оформляется протоколом заседания Комиссии.
- 4.15. Протокол заседания Комиссии составляется не позднее рабочего дня, следующего за днем проведения заседания и подписывается всеми членами Комиссии, присутствующими на заседании.
- 4.16. Протокол составляется в двух экземплярах, один из которых в течение трех рабочих дней передается участнику образовательных отношений, подавшему обращение (вручается под роспись или направляется почтой по известному Обществу адресу), а второй остается в Комиссии.
- 4.17. Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в Обществе и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.
- 4.18. Решение может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения генеральным директором Общества.
- 5.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а также иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих порядок осуществления образовательной деятельности. В случае внесения изменений в указанные нормативные правовые акты настоящее Положение подлежит применению в части, не противоречащей требованиям измененных нормативных правовых актов.
- 5.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, подлежат разрешению в соответствии с иными локальными нормативными актами Общества и действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.4. В настоящее Положение могут вноситься изменения и/или дополнения, которые вводятся в действие путем утверждения Положения в новой редакции. Положение в новой редакции утверждается приказом генерального директора Общества.
- 5.5. Настоящее Положение утрачивает свою силу в случае принятия (утверждения) Положения в новой редакции с даты вступления в силу Положения в новой редакции.

.....