

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	СМК-П-3.3-04-2021
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ «БМК»

Н.Ц. Ринчинов

« 4 » февраля

2021 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ МЕЖДУ
УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СМК-П-3.3-04-2021

г. Улан-Удэ, 2021

Версия 02	Дата введения: 04.02.2021	Стр. 1 из 15
-----------	---------------------------	--------------

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	СМК-П-3.3-04-2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

Положение рассмотрено и одобрено на заседании Общего собрания работников и обучающихся, Протокол от «21» декабря 2020 г. №_2_

1. РАЗРАБОТАНО:

Руководитель по УПР

Н.С. Меньшикова

2. СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель директора,
Представитель руководства по качеству

А.О. Ларионова

3. Дата введения в действие:

« 4 » февраля __ 2021г.

(приказ по ГБПОУ «БМК» от « 4 »__ февраля__ 2021 г. №27/1-ОД)

Настоящий документ системы менеджмента качества Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж» разработан в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 версии 2015 года.

Документ вводится в действие с момента утверждения.

Электронная версия настоящего документа доступна для чтения и находится на сервере колледжа (Документация СМК БМК).

Хранение документа проводится в соответствии с требованиями по делопроизводству.

Настоящее Положение не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального издания без разрешения ГБПОУ «БМК»

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

Содержание

1.	Область применения	4
2.	Нормативные ссылки	4
3.	Термины, определения и сокращения	5
4.	Общие положения	5
5.	Организация деятельности Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	6
6.	Порядок подачи заявления и отзыва на заявление	6
7.	Порядок рассмотрения споров	7
8.	Порядок принятия решения	8
9.	Форма и содержание решения Комиссии	9
10.	Права и обязанности Комиссии	9
11.	Ответственность Комиссии	10
12.	Заключительные положения	10
	Приложение А Форма заявления о нарушении прав участников образовательных отношений	11
	Приложение Б Порядок рассмотрения конфликтной ситуации	12
	Приложение В Журнал регистрации заявлений о нарушении прав участников образовательных отношений	13
	Лист регистрации изменений	14
	Лист ознакомления сотрудников	15

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	СМК-П-3.3-04-2021

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ
МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ**

СМК-П-3.3-04-2021

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – Положение) устанавливает порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее - комиссия) в ГБПОУ «Байкальский многопрофильный колледж» (далее - колледж).

1.2. Положение разработано с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и распространяется на все структурные подразделения колледжа, осуществляющие деятельность в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 №273–ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и использующие документы системы менеджмента качества (СМК).

2. Нормативные ссылки

2.1. В настоящем стандарте учтены требования следующих нормативных документов:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 №273–ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 14.06.2013 N 464);
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации;
- ГОСТ Р 52614.2- 2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- Нормативно-методические документы Министерства просвещения Российской Федерации, Министерства образования и науки Республики Бурятия;
- Устав, Программа развития, локальные акты и организационно-методические документы системы менеджмента качества колледжа.

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем положении используются следующие определения:

Качество образования - комплексная характеристика образовательной

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

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 обучающегося, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

Конфликтная ситуация – (спор).

Образовательная деятельность – деятельность по реализации образовательных программ.

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

Отношения в сфере образования - совокупность общественных отношений по реализации права граждан на образование, целью которых является освоение обучающимися содержания образовательных программ (образовательные отношения), и общественных отношений, которые связаны с образовательными отношениями и целью которых является создание условий для реализации прав граждан на образование.

Педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

Участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

3.2. В настоящем стандарте используются следующие сокращения:

СМК - Система менеджмента качества.

4. Общие положения

4.1. Деятельность членов Комиссии основывается на принципах добровольности участия в его работе, коллегиальности принятия решений, гласности.

4.2. В своей деятельности Комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Бурятия в сфере образования, федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования, Уставом колледжа и настоящим Положением.

4.3. Комиссия создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к воспитанникам дисциплинарного взыскания.

5. Организация деятельности Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

5.1. Основной формой деятельности Комиссии являются заседания.

5.2. Комиссия собирается в случае возникновения конфликтной ситуации в колледже, при наличии письменного обращения (заявления) от одной из сторон.

5.3. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений создается в колледже из равного числа представителей совершеннолетних воспитанников, родителей (законных представителей) несовершеннолетних воспитанников, работников Учреждения.

5.4. Заседание Комиссии по рассмотрению письменного обращения от одной из сторон правомочно, если на нем присутствует не менее 3/4 членов Комиссии.

5.5. Заседания Комиссии оформляются протоколом.

5.6. Протокол заседания Комиссии составляется секретарем и подписывается председателем и секретарем Комиссии не позднее 7 дней после проведения заседания.

5.7. В протоколе заседания указываются:

- дата заседания, место и время рассмотрения спора;
- лица, участвовавшие в заседании;
- наименование участников конфликтной ситуации;
- отражается сущность спора, заявления и объяснения, участвующих в рассмотрении спора лиц, обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства;
- в краткой форме отражаются высказанные в ходе рассмотрения спора оценки и мнения присутствующих членов Комиссии;
- формулировки поставленных на голосование вопросов;
- итоги голосования, принятые по итогам голосования решения.

5.8. Документы (заявления, протоколы, и т.п. со всеми приложениями) по окончании рассмотрения дела хранятся в колледже у секретаря Комиссии.

5.9. Протоколы заседаний Комиссии хранятся в документах колледжа три года.

5.10. Председатель Комиссии по требованию директора представляет информацию о рассмотренных обращениях участников споров и принятых по ним решениям.

6. Порядок подачи заявления и отзыва на заявление

6.1. Комиссия принимает обращения (заявления, жалобы, предложения и т.п.) от педагогических работников, обучающихся и их родителей (законных представителей) (Приложение А).

6.2. Комиссия принимает обращения в письменной форме или через официальный сайт колледжа. Анонимные обращения Комиссией не рассматриваются.

6.3. Лицо, которое полагает, что его права нарушены (далее – заявитель) излагает свои требования в форме письменного заявления (Приложение Б), адресованного в Комиссию.

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

В заявлении должно быть указано:

- дата;
- Ф.И.О., должность либо статус заявителя;
- требование заявителя;
- обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающие их доказательства,
 - лица, допустившие нарушение прав;
 - перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств;
 - подпись заявителя.

6.4. Секретарь Комиссии регистрирует Заявление с приложениями в журнале регистрации, который должен быть прошнурован, пронумерован и скреплен подписью руководителя и печатью организации (Приложение В).

6.5. Секретарь Комиссии в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения и регистрации заявления доводит до сведения Председателя Комиссии для определения даты его рассмотрения Комиссией. Срок назначения заседания комиссии не должен превышать 10(десяти) рабочих дней с момента уведомления Секретарем Комиссии.

6.6. Председатель Комиссии извещает заявителя о дате и месте рассмотрения спора и направляет копию заявления ответчику с указанием срока, определенного Комиссией, в который ответчик имеет право направить отзыв на заявление. Непредставление ответчиком отзыва на заявление не может рассматриваться как признание требований заявителя. Извещение должно быть не позднее, чем за 4 (четыре) дня до заседания.

7. Порядок рассмотрения споров

7.1. Заседание Комиссии правомочно, если на нем присутствует не менее 3/4 членов Комиссии.

7.2. В случае отсутствия кворума Председатель Комиссии должен объявить заседание несостоявшимся и определить дату другого заседания по рассмотрению того же заявления. Дата нового заседания назначается Председателем с учетом общего срока рассмотрения заявления, определенного настоящим Положением.

7.3. Общий срок рассмотрения заявления и вынесения решения Комиссией не должен превышать 30 (тридцати) рабочих дней.

7.4. Указанный в п.7.3. срок может быть продлен решением Комиссии в случае необходимости более детального рассмотрения обстоятельств возникновения спора, открывшихся в процессе рассмотрения неизвестных ранее фактов или других обстоятельств дела, необходимости предоставления дополнительных документов и т.п., не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней. О продлении срока стороны извещаются дополнительно с указанием причин принятия решения о продлении срока.

7.5. Комиссия вправе по заявлению лиц, участвующих в деле, или по своей инициативе приостановить рассмотрение дела в случае невозможности принятия объективного решения из-за рассмотрения существа заявленных претензий в порядке административного, судебного или уголовного производства до окончания производства по делу.

7.6. Секретарь Комиссии не позднее, чем за 4 (четыре) дня уведомляет членов

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

Комиссии о дате и времени заседания Комиссии по средствам вручения уведомления под роспись и размещения на официальном сайте колледжа. неявка на заседание Комиссии сторон, надлежащим образом извещенных о рассмотрении дела, не является препятствием к рассмотрению спора.

7.7. Комиссия до начала заседания решает вопрос подведомственности существования спора.

В случае вынесения решения об отказе в принятии заявления к рассмотрению, Комиссия в течении 3 (дней) дает заявителю мотивированный ответ с указанием причин отказа. Секретарь комиссии выдает мотивированный отказ в рассмотрении заявления заявителю по запросу последнего.

7.8. Копии всех заявлений, документов и других доказательств, предоставляемых одной из сторон спора в Комиссию, должны быть доступны для ознакомления другой стороне.

7.9. По желанию любой из сторон, она должна быть заслушана Комиссией.

7.10. 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 является препятствием для рассмотрения обращения по существу.

7.11. Заседания Комиссии протоколируются Секретарем Комиссии в установленном порядке.

8. Порядок принятия решения

8.1. В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. На лиц, допустивших нарушение прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, а также работников организации, Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

8.2. Если нарушение прав участников возникло вследствие принятия решения колледжем, в том числе вследствие издания локального нормативного акта, Комиссия принимает решение об отмене данного решения колледжа (локального нормативного акта) и указывает срок исполнения решения.

8.3. Решения Комиссии по существу рассматриваемого дела принимаются путем прямого, открытого голосования. Решение считается принятым, если за него проголосовало большинство голосов от числа присутствующих на заседании.

8.4. Решение Комиссии доводится до сторон не позднее следующего дня и вступает в силу с момента оглашения итогов голосования.

8.5. Член Комиссии, не согласный с принятым решением, вправе выразить в письменной форме свое особое мнение в отношении принятого решения в течение 3 (трех) дней с момента его принятия. Особое мнение несогласного члена Комиссии должно быть приобщено Секретарем к протоколу заседания, в отношении которого оно выражено.

8.6. Решение подписывается всеми членами Комиссии, лично участвовавшими в рассмотрении дела. Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи и наличие особого

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

мнения отмечаются в протоколе заседания и в решении.

8.7. Комиссия вправе вынести определение о прекращении разбирательства по спору, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства, письменно уведомив об этом Комиссию;
- спор не подлежит рассмотрению Комиссией.

8.8. Решение Комиссии обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений и должно быть исполнено сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении.

8.9. Решение комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений может быть обжаловано в установленном законодательством РФ порядке.

9. Форма и содержание решения Комиссии

9.1. Решение Комиссии в течение 3 (дней) после заседания оформляется в письменной форме и подписывается членами Комиссии, лично участвовавшими в рассмотрении дела.

9.2. В решении Комиссии должны быть указаны:

- дата его принятия, состав Комиссии, место и время рассмотрения спора;
- наименование участников спора;
- сущность спора, заявления и объяснения, участвующих в рассмотрении спора лиц;
- обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения;
- содержание принятого решения;
- срок и порядок исполнения принятого решения.

9.3. После принятия решения каждой стороне должен быть передан экземпляр решения.

10. Права и обязанности Комиссии

10.1. Для осуществления своей деятельности члены Комиссии вправе:

- приглашать стороны спора на заседание Комиссии;
- запрашивать у сторон необходимую для выяснения существа спора информацию, справки, объяснительные;
- истребовать документы (копии), имеющие отношение к обстоятельствам рассматриваемого дела;
- изучать ситуацию, обстоятельства дела, в т.ч. с выходом на место;
- контролировать выполнение решений Комиссии;
- в случае неисполнения решения Комиссии обратиться в соответствующие органы с просьбой о принятии мер к виновной стороне (сторонам).

10.2. Для осуществления своей деятельности члены Комиссии обязаны:

- присутствовать на всех заседаниях Комиссии;

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

- осуществлять свою деятельность на безвозмездной основе;
- принимать решение по заявленному вопросу открытым голосованием;
- давать заявителю ответ в письменном виде;
- принимать решение в положенные сроки;
- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса;
- обеспечивать сохранение полученной конфиденциальной информации;
- заявлять самоотвод при наличии конфликта интересов в рассматриваемом споре.

11. Ответственность Комиссии

11.1. Комиссия несет ответственность:

- за выполнение не в полном объеме или невыполнение закрепленных за ним настоящим Положением компетенций и задач.
- за несоблюдение Устава колледжа, настоящего Положения и иных локальных нормативных актов колледжа.
- за соответствие принимаемых решений законодательству РФ об образовании, трудового законодательства и иным нормативным правовым актам РФ, Республики Бурятия.

11.2. Каждый член Комиссии несет ответственность:

- за несоблюдение Устава колледжа, настоящего Положения и иных локальных нормативных актов колледжа.
- за невыполнение решений Комиссии.
- за несоблюдение такта и уважения к мнению коллег в процессе обсуждения вопросов и принятия решений по вопросам заседания Комиссии.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение подлежит пересмотру по мере необходимости, но не реже одного раза в три года и действует до минования надобности.

12.2. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему рассматриваются и утверждаются на заседании Совета колледжа.

12.3. Все изменения и дополнения настоящего Положения утверждаются приказом директора колледжа.

12.4. Оригинал настоящего документа хранится в Отделе менеджмента качества.

12.5. Настоящий документ доводится до исполнителей согласно перечню рассылки.

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	СМК-П-3.3-04-2021

Приложение А
(обязательное)

Форма заявления о нарушении прав участников образовательных отношений

Комиссии по рассмотрению споров между
участниками образовательных отношений

(Ф.И.О., должность либо статус, адрес,
телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу рассмотреть нарушение, выраженное в _____,
допущенное по вине _____

(наименование лица, допустившие нарушение прав)

В связи с тем, что _____

(обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающие их доказательства)

Перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

_____ / _____ /

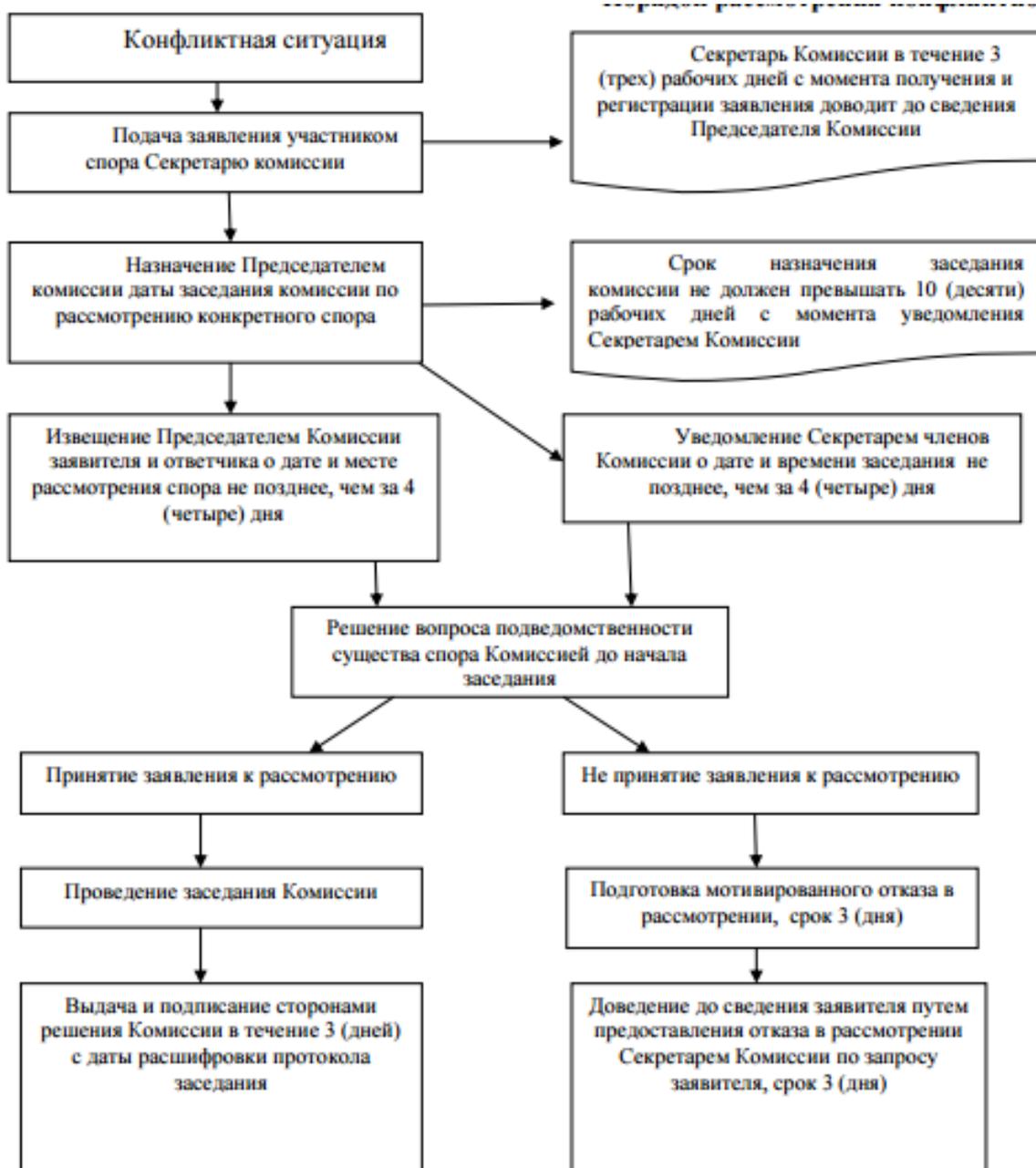
подпись расшифровка

« _____ » _____ 20 _____

	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
	СМК-П-3.3-04-2021	

Приложение Б
(обязательное)

Порядок рассмотрения конфликтной ситуации



	Министерство образования и науки Республики Бурятия	
	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский многопрофильный колледж»	
	Система менеджмента качества	
	Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	
		СМК-П-3.3-04-2021

Приложение В
(обязательное)

**Журнал регистрации заявлений о нарушении прав участников
образовательных отношений**

№ п/п	Корреспондент, номер и дата поступившего документа	Краткое содержание заявления, жалобы или предложения	Кол-во листов
1	2	3	4

Резолюция руководителя	Кому направлен документ	Отметка об исполнении
5	6	7

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 332870841203528814747383963499644345735490146181

Владелец Ринчинов Николай Цырендоржиевич

Действителен с 17.10.2024 по 17.10.2025