

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КОСТОМУКШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»**

 УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
МАУ ДПО «ЦРО»
Р.С. Бирюкова
Приказ № 64-ОД/1
от «22» апреля 2015 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
о конфликтной комиссии**

**МАУ ДПО «ЦРО» по урегулированию споров
между участниками образовательных отношений**

ПОЛОЖЕНИЕ
о конфликтной комиссии МАУ ДПО «ЦРО»
по урегулированию споров
между участниками образовательных отношений

1. Общие положения

1.1. Конфликтная комиссия Муниципального автономного учреждения дополнительного профессионального образования Костомукшского городского округа «Центр развития образования» (далее – Центра) создана в соответствии со статьей 45 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в целях урегулирования разногласий по разрешению и урегулированию споров между участниками образовательных отношений, относящихся к образовательному процессу, оценке знаний обучающихся в период обучения и проведения промежуточной и итоговой аттестации.

1.2. Положение о конфликтной комиссии разработано на основе следующих нормативных документов:

- статьи 45, 47 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ);
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 г. № 197-ФЗ (редакция от 23.07.2013 г. с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01.09.2013 г.).

1.3. Настоящее положение устанавливает порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений конфликтной комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений Центра (педагогами, сотрудниками, обучающимися, родителями (законными представителями), для решения вопросов, относящихся к образовательному процессу, объективностью оценки знаний по программам профессиональной подготовки и дополнительным профессиональным образовательным программам во время промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

1.4. Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными актами Министерства образования и науки Российской Федерации, Уставом Центра, настоящим положением, локальными актами образовательного учреждения, правилами внутреннего трудового распорядка, а также Конвенцией о правах ребенка, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» и государственными образовательными стандартами.

1.5. Конфликтная ситуация между участниками образовательных отношений становится предметом разбирательства в комиссии, если участники конфликта не урегулировали разногласия при непосредственных переговорах друг с другом.

2. Цель, задачи, принципы деятельности конфликтной комиссии

2.1. Основной задачей конфликтной комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений является разрешение конфликтной ситуации между участниками образовательного процесса путем доказательного разъяснения и принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае.

2.2. *Задачи комиссии:*

- урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на дополнительное образование;
- защита прав и законных интересов участников образовательных отношений (обучающихся, родителей обучающихся (законных представителей), педагогов);
- содействие социальной реабилитации участников конфликтных и противоправных ситуаций с использованием восстановительных технологий, профилактике конфликтных ситуаций в Центре в сфере образовательных отношений;
- способствование развитию бесконфликтного взаимодействия между участниками образовательного процесса в Центре.

2.3. Комиссия в соответствии с возложенными на неё задачами:

- организует работу по урегулированию споров и конфликтов во взаимодействии со всеми участниками образовательного процесса, используя все предусмотренные законодательством и нормативно-правовыми актами возможности для разрешения споров и конфликтов;
- осуществляет уведомительную регистрацию возникших споров и конфликтов;
- проверяет, в случае необходимости, полномочия участников споров и конфликтов;
- выявляет причины и условия возникновения споров и конфликтов, готовит предложения по их урегулированию;
- оказывает методическую помощь сторонам на всех этапах разрешения конфликта;
- готовит оперативную информацию о спорах и конфликтах и принимает меры по их разрешению;
- разрабатывает предложения по урегулированию споров и конфликтов.

2.3. Принципы деятельности комиссии

2.3.1. Принцип гуманизма - человек является наивысшей ценностью, подразумевает уважение интересов всех участников спорной ситуации.

2.3.2. Принцип объективности - предполагает понимание определенной субъективности той информации, с которой приходится работать членам конфликтной комиссии, умение оценить степень этой субъективности, умение и стремление минимизировать всякую субъективность, искажающую реальное положение дел. Данный принцип подразумевает способность абстрагироваться от личных установок, личных целей, личных пристрастий, симпатий при содействии в разрешении споров, минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, др. субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов.

2.3.3. Принцип компетентности - предполагает наличие определенных умений и навыков решения конфликтных и спорных ситуаций, это способность членов конфликтной комиссии в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации.

2.3.4. Принцип справедливости - наказание и иные меры при разрешении спорных и конфликтных ситуаций, должны быть справедливыми, то есть соответствовать характеру и степени общественной опасности выявленного негативного факта, обстоятельствам его совершения и личности виновного.

3. Порядок формирования и работы конфликтной комиссии

3.1. Конфликтная комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений представляет собой временно действующую структуру сроком на 1 учебный год и прекращает свои полномочия по его завершении.

3.2. Персональный состав конфликтной комиссии избирается общим собранием педагогического коллектива и утверждается приказом директора Центра.

3.3. В состав комиссии входят не менее трёх человек, из числа членов администрации и педагогического коллектива Центра, знающие нормативную базу по организации и проведению аттестации обучающихся и владеющие навыками разрешения конфликтных ситуаций.

3.4. Комиссия избирает из своего состава председателя и секретаря комиссии.

3.5. Спорная или конфликтная ситуация рассматривается в течение 5-и рабочих дней с момента поступления заявления.

3.6. Решения конфликтной комиссии принимаются по соглашению сторон, оформляются протоколом, подписываются членами комиссии и участниками спорной (конфликтной) ситуации, имеет обязательную силу и исполняется в сроки и в порядке, установленные решением.

3.7. Члены конфликтной комиссии осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе. Администрация Центра создает необходимые условия для работы комиссии.

3.8. Члены конфликтной комиссии, на время работы в ней, могут освобождаться по необходимости от основной работы с сохранением средней заработной платы.

3.9. Преподаватели, мастера производственного обучения Центра предоставляют по требованию комиссии объективную информацию, необходимую для разрешения конфликтной ситуации.

3.10. Члены конфликтной комиссии обязаны:

- присутствовать на всех заседаниях комиссии;
- принимать активное участие в рассмотрении поданных в письменной форме 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 своевременно решение, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;
- давать обоснованный ответ заявителю в письменной форме.

3.11. Досрочное прекращение полномочий члена конфликтной комиссии осуществляется:

3.11.1. на основании личного заявления члена комиссии об исключении из его состава;

3.11.2. по требованию не менее 2/3 членов комиссии, выраженному в письменной форме;

3.11.3. в случае увольнения работника – члена конфликтной комиссии.

3.12. В случае досрочного прекращения полномочий члена конфликтной комиссии в ее состав назначается новый представитель.

3.13. Если соглашение сторон в период урегулирования споров между участниками образовательных отношений не достигнуто, конфликтная комиссия готовит соответствующее решение и направляет необходимые документы для рассмотрения в конфликтную комиссию при Управлении образования.

4. Организация деятельности комиссии

4.1. Конфликтная комиссия собирается по мере необходимости. Решение о проведении заседания комиссии принимается ее председателем на основании обращения (жалобы, заявления, предложения) участника образовательных отношений не позднее 5 рабочих дней с момента поступления такого обращения.

4.2. Обращение в конфликтную комиссию подается только в письменной форме. В жалобе указываются конкретные факты или признаки нарушений прав участников образовательных отношений, лица, допустившие нарушения, обстоятельства. Учет и регистрацию поступивших обращений, заявлений от участников образовательного процесса осуществляет секретарь конфликтной комиссии.

4.3. Комиссия принимает решения по каждому конкретному случаю обращения участников образовательных отношений не позднее 10 рабочих дней с момента начала его рассмотрения.

4.4. Заседание конфликтной комиссии считается правомочным, если на нем присутствовало все члены конфликтной комиссии.

4.5. Лицо, направившее в конфликтную комиссию обращение, и лица, чьи действия обжалуются в обращении, вправе присутствовать при рассмотрении обращения на заседании комиссии и давать пояснения.

4.6. Для объективного и всестороннего рассмотрения обращений конфликтная комиссия вправе приглашать на заседания и заслушивать иных участников образовательных отношений. Неявка данных лиц на заседание комиссии либо немотивированный отказ от показаний не являются препятствием для рассмотрения обращения по существу.

4.7. Комиссия принимает решение простым большинством голосов членов, присутствующих на заседании комиссии.

4.8. В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений конфликтная 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.

4.9. Если нарушения прав участников образовательных отношений возникли вследствие принятия решения образовательной организацией, в том числе вследствие издания локального нормативного акта, конфликтная комиссия принимает решение об отмене данного решения образовательной организации (локального нормативного акта) и указывает срок исполнения решения.

4.10. Комиссия отказывает в удовлетворении жалобы на нарушение прав заявителя, если посчитает жалобу необоснованной, не выявит факты указанных нарушений, не установит причинно-следственную связь между поведением лица, действия которого обжалуются, и нарушением прав лица, подавшего жалобу или его законного представителя.

4.11. Решение конфликтной комиссии оформляется протоколом и обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений, подлежит исполнению в указанный срок. Копии решения комиссии, подписанные председателем комиссии, вручаются заявителю или его представителям в течение трех дней со дня принятия решения.

4.12. Решение комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений может быть обжаловано в установленном законодательском Российской Федерации порядке в течение 10 дней со дня принятия решения.

5. Права и обязанности конфликтной комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

5.1. Конфликтная комиссия имеет право:

- запрашивать дополнительную информацию, материалы для изучения сути рассматриваемого вопроса;
- вызывать на заседание свидетелей, приглашать специалистов, формировать комиссию для решения вопроса об объективности оценивания знаний обучающихся;
- рекомендовать приостановить или отменить ранее принятые решения на основании изучения сути конфликта при согласии всех сторон;
- предлагать собственные возможные варианты разрешения конфликтов;
- приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;
- подписывать решения, принятые сторонами спора между участниками образовательных отношений при их участии;
- получать необходимую информацию, касающуюся деятельности комиссии, от председателя;
- выражать особое мнение при принятии решений с его внесением в протокол заседания комиссии;
- рекомендовать внести изменения в нормативно-правовые акты Центра с целью демократизации основ управления образовательным учреждением или расширением прав обучающихся и их родителей (законных представителей).

5.2. Конфликтная комиссия обязана:

- принимать к рассмотрению заявления от любого участника образовательного процесса при несогласии его с решением или действием руководителя, преподавателя, мастера производственного обучения, методиста, сотрудника образовательного учреждения, обучающегося, родителя (законного представителя) обучающегося. (Приложение 1);
- принимать объективное решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- давать обоснованные ответы заявителям в письменной форме.

6. Делопроизводство

6.1. Утверждение членов конфликтной комиссии и назначение председателя оформляется приказом по Центру.

6.2. Заседание комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений оформляется протоколом.

6.3. Протоколы заседаний комиссии входят в номенклатуру дел и передаются по акту.

6.4. Протоколы регистрируются председателем комиссии в «Журнале регистрации протоколов заседаний комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений».

6.5. Принятое конфликтной комиссией решение оформляется протоколом заседания и предоставляется заявителю (Приложение 2).

6.6. Протоколы заседаний, «Журнал регистрации протоколов заседаний комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» хранятся в документах Центра 3 года.

6.7. Журнал регистрации протоколов заседаний пронумеровывается постранично, прошнуровывается, скрепляется печатью образовательного учреждения.

Образец заявления в конфликтную комиссию

Председателю
конфликтной комиссии
МАУ ДПО «ЦРО»

(статус заявителя)

(фамилия, имя, отчество заявителя)

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас пересмотреть отметку по программе _____

(полное наименование программы)

за _____.
(указывается период)

Считаю, что преподавателем (мастером) _____
(фамилия, имя, отчество преподавателя (мастера))

_____ отметка выставлена необъективно.

(подпись)

«__» _____ 201_ г.

Образец решения конфликтной комиссии
об объективности выставленной отметки

Р Е Ш Е Н И Е

конфликтной комиссии по вопросу об объективности выставленной отметки за
_____ преподавателем (мастером) _____
обучающемуся _____ по программе _____

от «___» _____ 201_ г.

Комиссия для разрешения спорного вопроса создала предметную комиссию в составе преподавателей (мастеров): _____

Заслушав ответ обучающегося по программе _____

руководствуясь нормами оценки знаний _____
Комиссия пришла к выводу, что знания _____
за _____ оценены на _____ (отметка).

Председатель
конфликтной комиссии

Члены комиссии

АПЕЛЛЯЦИЯ

о несогласии _____

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____

Место проживания (адрес, телефон) _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Заявление

Прошу конфликтную комиссию _____
_____ рассмотреть _____

Прошу рассмотреть мою апелляцию (нужное подчеркнуть) в моем присутствии, в присутствии лица, представляющего мои интересы, без меня (моих представителей).

« ____ » _____ 20__ г. / _____ /
подпись заявителя

Заявление принял
/ _____ /
должность

/ _____ / « ____ » _____ 20__ г.
подпись ФИО

АПЕЛЛЯЦИЯ

о нарушении установленного порядка проведения процедуры
пэтапной (или итоговой) аттестации

Программа _____

Учебный предмет _____

Место проведения _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Место проживания (адрес, телефон) _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Заявление

Прошу конфликтную комиссию _____

рассмотреть мою апелляцию о нарушении установленного порядка проведения процедуры
пэтапной (или итоговой) аттестации

Содержание претензии:

Указанный факт существенно затруднил выполнение экзаменационных заданий, что
может привести к необъективной оценке моих знаний по предмету.

« ____ » _____ 20__ г.

/ _____ /

подпись заявителя

Заявление принял

/ _____ /

должность

/ _____ /

подпись

ФИО

« ____ » _____ 20__ г.

Российская Федерация
Республика Карелия
Администрация муниципального образования
«Костомукшский городской округ»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КОСТОМУКШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

П Р И К А З

22.04.2015 год

№ 64-ОД

Об утверждении
внутренних локальных актов
в связи с переименованием МАОУ
ДО (ПК) «Центр развития образования»

На основании Постановления Администрации Костомукшского городского округа от 08 апреля 2015 года «Об изменении наименования муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования (повышения квалификации) «Центр развития образования», устанавливающим изменение наименования учреждения на «Муниципальное автономное учреждение дополнительного профессионального образования» Костомукшского городского округа «Центр развития образования»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Методисту С.А.Артамоновой до 24.04.2015 г. внести изменение в наименование учреждения во внутренние локальные акты:

1.1. Правила внутреннего трудового распорядка обучающихся в МАОУ «Центр развития образования»;

1.2. Правила приема и отчисления обучающихся МАОУ ДО (ПК) «Центр развития образования»;

1.3. Положение о конфликтной комиссии МАОУ ДО (ПК) «Центр развития образования» по урегулированию споров между участниками образовательных отношений».

2. Утвердить и ввести в действие с 24.04.2015 г. внутренние локальные акты Муниципального автономного учреждения дополнительного профессионального образования Костомукшского городского округа «Центр развития образования»:

2.1. Правила внутреннего трудового распорядка обучающихся в МАУ ДПО «ЦРО»;

2.2. Правила приема и отчисления обучающихся МАУ ДПО «ЦРО»;

2.3. Положение о конфликтной комиссии МАУ ДПО «ЦРО» по урегулированию споров между участниками образовательных отношений».

3. Знакомить обучающихся и их родителей, законных представителей с данными локальными актами при приеме на обучение в МАУ ДПО «ЦРО».

И.о. директора
МАУ ДПО «ЦРО»

Артамонова



Р.С. Бир

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575819

Владелец Ларькина Светлана Николаевна

Действителен с 09.03.2021 по 09.03.2022