



АО "Мурманский морской торговый порт"

ПРИКАЗ

07.07.2020

№ 122-09

Мурманск

Об утверждении Положения

В целях реализации Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и актуализации локальных нормативных актов Общества

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 15.07.2020 утвердить и ввести в действие Положение о комиссии АО «ММТП» по урегулированию споров между участниками образовательных отношений при оказании образовательных услуг (УП-Р-484-2-ММТП).
2. Признать утратившим силу приказ от 10.03.2020 № 45-од.
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора по персоналу.

Генеральный директор

А.Е. Рыкованов

Рассылка:

Учебно-курсовой комбинат
Зайцев Н.В., тел. 48-05-53

Исп.



УП-Р-484-2-ММТП

Положение о комиссии АО «ММТП» по урегулированию споров между участниками образовательных отношений при оказании образовательных услуг

**АО «ММТП»
Стандарт Общества**

**Процесс
«Управление персоналом»**

**Регламент
«Положение о комиссии АО «ММТП» по
урегулированию споров между участниками
образовательных отношений при оказании
образовательных услуг»**

Версия 2.0

г. Мурманск

Сведения о документе

- 1 РАЗРАБОТАНО Учебно-курсовым комбинатом
- 2 ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА Заместитель генерального директора по персоналу.
- 3 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ Приказом от __.__.2020 № ____.
- 4 ВВЕДЕНО ВЗАМЕН «Положения о комиссии АО «ММТП» по урегулированию споров между участниками образовательных отношений при оказании услуг по профессиональному обучению кадров», версия 1.0, утвержденного Приказом от 10.03.2020 №45-од.

Настоящий документ поддерживается в электронном виде.
Управляемая версия документа размещена в СЭД.
Печатная копия актуальна в течение 30 календарных дней.
Ответственность за актуальность неуправляемой (печатной) версии возлагается на пользователя.

Дата печати _____

Оглавление

1.	Область применения	3
2.	Нормативные ссылки, каталоги и классификаторы ИСНД	3
3.	Термины, определения, обозначения и сокращения	3
4.	Общие положения	3
5.	Комиссия имеет право	4
6.	Члены Комиссии обязаны	4
7.	Организация работы Комиссии	4

1. Область применения

1.1. Положение определяет порядок рассмотрения в АО «ММТП» жалоб (претензий, рекламаций и т.д.) от участников образовательных отношений при оказании акционерным обществом «ММТП» платных образовательных услуг.

1.2. Срок актуализации настоящего положения – 3 года. Положение подлежит пересмотру досрочно при введении нормативных правовых актов, устанавливающих нормы, которые прямо регулируют данные правоотношения.

2. Нормативные ссылки, каталоги и классификаторы ИСНД

2.1 Трудовой кодекс Российской Федерации.

2.2 Гражданский кодекс Российской Федерации.

2.3 Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"

2.4 Правила внутреннего распорядка для слушателей УКК АО «ММТП».

2.5 Положение об управлении документацией ПАО «ММТП».

2.6 Термины, определения, обозначения и сокращения.

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

Общество: Акционерное общество «Мурманский морской торговый порт» (АО «ММТП»).

Структурное подразделение (СП): подразделение утвержденной организационной структуры Общества.

УКК: учебно-курсовой комбинат АО «ММТП».

Обучающийся; участник образовательных отношений: физическое, юридическое лицо или работник Общества, с которым Обществом заключен договор об обучении.

Комиссия – временно создаваемая комиссия АО «ММТП» по урегулированию споров между участниками образовательных отношений при оказании образовательных услуг.

Заявитель – лицо, подавшее заявление в Общество о защите его законных прав и интересов или жалобу на действия (бездействие) должностных лиц Общества при оказании Обществом образовательных услуг.

4. Общие положения

4.1 Комиссия создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания.

4.2 Комиссия создается из равного числа представителей совершеннолетних обучающихся, а также работников структурных подразделений Общества.

4.3 Состав Комиссии утверждается локальным нормативным актом (приказом) Общества в случае возникновения конфликтной ситуации и обладает полномочиями только на период разрешения конкретного конфликта.

4.4 Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в Обществе и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

4.5 Решение Комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5. Комиссия имеет право

5.1 Принимать к рассмотрению заявление любого участника образовательного процесса при несогласии с решением или действиями администрации, преподавателя, куратора, обучающегося.

5.2 Принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции.

5.3 Формировать своим решением экзаменационные (аттестационные, квалификационные) комиссии для принятия решения об объективности оценки знаний обучающегося.

5.4 Запрашивать в структурных подразделениях и у участников образовательных отношений дополнительную информацию и документы для всестороннего изучения вопроса.

5.5 Рекомендовать приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон.

5.6 Рекомендовать генеральному директору вносить изменения в положения локальных нормативных актов Общества с целью приведения их в соответствие с нормами законов Российской Федерации, а также для устранения возможных конфликтов в будущем.

6. Обязанности членов Комиссии

6.1 Присутствовать на всех заседаниях комиссии.

6.2 Принимать активное участие в рассмотрении поданного заявления.

6.3 Всесторонне исследовать документы и факты, которые относятся к конкретному заявлению и выражать свое мнение.

6.4 Принимать участие в открытом голосовании по заявленному вопросу.

6.5 Соблюдать сроки, установленные приказом, для рассмотрения вопроса и принятия решения.

7. Организация работы Комиссии

7.1 Основанием для издания приказа о создании комиссии является заявление Заявителя, которое должно быть направлено в отдел информационного и документационного обеспечения Общества в общеустановленном порядке для входящей корреспонденции.

7.2 Заявление подлежит рассмотрению на заседании Комиссии в том случае если:

- в заявлении указаны сведения о заявителе, необходимые для осуществления идентификации и связи с ним: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места проживания, адрес электронной почты или номер телефона (заявление не является анонимным);

- в заявлении изложена суть нарушения законных прав или интересов Обучающегося.

7.3 Подготовку проекта приказа о создании комиссии осуществляет УКК Общества в течение 3 рабочих дней с момента поступления заявления.

7.4 Число членов Комиссии должно быть четным, не менее шести человек. По просьбе Заявителя (в письменной форме) в состав Комиссии включаются его представители. Письменная информация о представителях Заявителя должна содержать сведения, которые позволяют осуществлять с ними оперативный обмен информацией: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места проживания, адрес электронной почты или номер телефона.

7.5 Приказом о создании Комиссии утверждается персональный состав Комиссии, назначается ее председатель, секретарь, члены комиссии, а также устанавливаются даты начала и окончания работы Комиссии (не более 5 рабочих дней с момента подписания приказа).

7.6 УКК Общества оповещает всех членов Комиссии, а также Заявителя и работников Общества, в отношении которых подано заявление, о месте и времени проведения заседаний любым доступным видом связи, в том числе – любым из указанных в заявлении (письменной информации Заявителя).

7.7 На заседании Комиссии имеют право присутствовать и давать пояснения Заявитель, а также работники Общества, действия которых оспариваются.

7.8 Комиссия считается правомочной, если на заседании присутствует не менее 2/3 списочного состава Комиссии. Отсутствие Заявителя или его представителей не может служить препятствием для рассмотрения заявления и вынесения решения, при условии, что Заявитель и его представители извещены надлежащим образом.

7.9 Председатель комиссии формулирует решение и ставит его на голосование. Решение считается принятым, если за него проголосовало большинство членов комиссии (при отсутствии не менее двух третей ее членов).

7.10 Заседания Комиссии оформляются протоколом. Копии протоколов рассылаются всем членам Комиссии и Заявителю.

7.11 Протоколы заседаний Комиссии хранятся в УКК Общества три года.