



Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический
университет им. Г.И. Носова»

СМК-УК-34-16



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»
В.М. Колокольцев
Ввести в действие с «30» 11 2016 г.

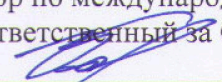
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

*Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками
образовательных отношений*

СМК-УК-34-16

Версия 1

Положение соответствует требованиям
ИСО 9001
Проректор по международной деятельности,
Лидер, ответственный за СМК,

А.Г. Корчунов


Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию
без письменного разрешения Лидера, ответственного за СМК

Магнитогорск – 2016



Содержание

1	Назначение и область применения.....	3
2	Нормативные документы, регламентирующие деятельность.....	3
3	Термины, определения и сокращения	3
4	Общие положения.....	4
5	Порядок формирования комиссии	5
6	Порядок обращения в комиссию.....	5
7	Порядок рассмотрения спора в комиссии	6
8	Ответственность.....	7
	Лист согласования	8

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-УК-34-16	Лист 3 Всего листов 8

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящее Положение является документом системы менеджмента качества университета.

1.2 Настоящее Положение регламентирует правовой статус комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» и устанавливает ее задачи, функции, структуру, права, ответственность, порядок организации деятельности.

1.3 Настоящее Положение обязательно для применения во всех структурных подразделениях, осуществляющих образовательную деятельность.

1.4 Настоящее Положение соответствует требованиям стандарта ИСО 9001.

2 Нормативные документы, регламентирующие деятельность

Настоящее Положение разработано на основании следующих документов:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования

СМК-О-СМГТУ-29-11 Система менеджмента качества. Стандарт организации. Структура содержания и изложение, правила оформления и обозначения документации системы менеджмента качества

СМК-ДП-4.2.3-01-14 Система менеджмента качества. Документированная процедура управления. Управление документами.

Примечания

1 Если ссылочный документ заменен (отменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться замененным (измененным) документом.

2 Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения


В настоящем Положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений – комиссия, созданная в целях защиты прав обучающихся и 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.

конфликт интересов педагогического работника – ситуация, при которой 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;

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

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-УК-34-16	Лист 4 Всего листов 8

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 образовательного процесса – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

В настоящем Положении применены следующие сокращения:

ОВР – отдел по воспитательной работе Многопрофильного колледжа;

СПО – среднее профессиональное образование;

МГТУ им. Г.И. Носова – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова».

4 Общие положения

4.1 Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – 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 является первичным органом по рассмотрению конфликтных ситуаций:

– между обучающимся (законным представителем несовершеннолетнего обучающегося) и университетом;

– между обучающимся (законным представителем несовершеннолетнего обучающегося) и педагогическим работником;

– между педагогическим работником и коллективом обучающихся (студенческой группой, курсом);

– конфликта интересов педагогического работника.

4.3 Основная задача Комиссии – оперативно рассматривать и разрешать конфликтные ситуации между участниками образовательных отношений путём принятия оптимального решения, максимально удовлетворяющего интересам каждой из сторон. В процессе рассмотрения спора Комиссия устанавливает факт имеющегося нарушения прав участников образовательных отношений и принимает меры по их восстановлению в пределах, допускаемых Законом. Если, по мнению Комиссии, права не нарушены или при невозможности восстановить нарушенное право Комиссия дает аргументированные разъяснения по возникшей ситуации.

4.4 В целях урегулирования разногласий и конфликтных ситуаций Комиссия в лице председателя полномочна совершать необходимые запросы в структурные подразделения университета и сторонние организации и учреждения, получать письменные ответы, документы, устные консультации.

4.5 Комиссия вправе вносить предложения ректору университета либо Ученому совету университета о внесении изменений в локальные нормативные акты университета с целью расширения прав участников образовательного процесса.

4.6 Решение Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений является обязательным для всех участников образовательных отношений в университете.



4.7 Порядок обжалования решений Комиссии устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8 Комиссия в своей деятельности руководствуется Законом, Уставом МГТУ им. Г.И. Носова, настоящим Положением и иными локальными нормативными актами МГТУ им. Г.И. Носова.

5 Порядок формирования комиссии

5.1 Персональный состав комиссии по урегулированию споров утверждается приказом ректора по предоставлению проректора по учебной работе.

5.2 Комиссия создается в составе 12-ти членов из равного числа представителей от следующих участников образовательных отношений:

- работников организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- совершеннолетних обучающихся;
- родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

5.3 Представителями в Комиссии от работников Университета являются:

- проректор по учебной работе (председатель Комиссии);
- председатель Профкома студентов и аспирантов (секретарь Комиссии);
- председатель Профкома преподавателей и сотрудников;
- начальник ОВР СПО.

5.4 Представителями в Комиссии от совершеннолетних обучающихся являются:

- председатель объединенного совета обучающихся;
- специалист по работе со студентами Профкома студентов и аспирантов;
- председатель профбюро института;

5.5 Представителями в Комиссии от несовершеннолетних обучающихся являются: родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся.

5.6 Срок полномочий комиссии составляет 2 года.

6 Порядок обращения в комиссию

6.1 Комиссия собирается по мере необходимости. Решение о проведении заседания Комиссии принимается ее председателем на основании обращения (жалобы, заявления, предложения) участника образовательных отношений.

6.2 Право на обращение в Комиссию имеют любые участники образовательных отношений:

- обучающиеся университета (студенты, аспиранты, слушатели);
- родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся;
- педагогические работники, состоящие в штате университета или оказывающие возмездные образовательные услуги на основании гражданско-правовых договоров;
- иные работники университета, выполняющие трудовые функции, связанные с ведением образовательного процесса.

6.3 Участники образовательных отношений вправе обращаться в Комиссию с заявлением о рассмотрении спора, возникшего в связи с создавшейся конфликтной ситуацией, и участвовать в ее заседаниях лично и (или) через своих представителей.

6.4 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 являются препятствием для рассмотрения обращения по существу.



6.5 Участники образовательных отношений вправе обратиться в Комиссию в течение месяца со дня возникновения соответствующего спора. В случае пропуска установленного срока по уважительным причинам Комиссия может восстановить срок и разрешить спор по существу.

6.6 Заявление подается в письменной форме и подписывается лично лицом, обращающимся в Комиссию, или надлежаще уполномоченным представителем этого лица с приложением доказательств полномочий представительства.

6.7 Неподписанные обращения (анонимные) рассмотрению не подлежат.

6.8 В заявлении излагается существо спора между участниками образовательных отношений. По возможности прикладываются материалы (копии документов), доказывающие существо спора.

6.9 Заявление в Комиссию должно быть подано заявителем лично или его представителем (через Отдел делопроизводства) или отправлено по почте.

7 Порядок рассмотрения спора в Комиссии

7.1 Комиссия рассматривает спор между участниками образовательных отношений в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня поступления заявления.

7.2 Члены Комиссии и заинтересованные лица за 3 дня уведомляются секретарем Комиссии о месте, дате и времени заседания Комиссии.

7.3 Заявитель вправе до начала заседания Комиссии или непосредственно на заседании Комиссии отозвать свое заявление и отказаться от рассмотрения спора.

7.4 Заседание Комиссии является правомочным, если на нём присутствовало не менее двух членов Комиссии с каждой стороны.

7.5 Спор между участниками образовательных отношений рассматривается в присутствии заявителя, подавшего заявление или уполномоченного им представителя.

Рассмотрение спора в отсутствие заявителя или его представителя допускается лишь по его письменному заявлению.

В случае неявки, надлежаще уведомленного заявителя или его представителя на заседание Комиссии, рассмотрение спора между участниками образовательных отношений откладывается.

7.6 Все заинтересованные стороны своевременно уведомляются о переносе даты рассмотрения спора между участниками образовательных отношений.

7.7 В случае повторной неявки заявителя или его представителя без уважительных причин Комиссия может вынести решение о снятии вопроса с рассмотрения.

7.8 Рассмотрение дела начинается с оглашения председателем Комиссии заявления. Затем решается вопрос о том, подлежит ли спор разрешению Комиссией, заслушиваются мнения членов Комиссии. При положительном решении вопроса о возможности рассмотрения спора Комиссией, слово предоставляется заявителю и (или) его представителю. Затем заслушиваются мнение другой стороны, исследуются представленные материалы и документы.


7.9 Комиссия принимает решение открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих на заседании членов.

Если при проведении голосования голоса членов Комиссии разделились поровну, голос председательствующего считается решающим.

7.10 Решение Комиссии должно быть выражено в категорической и четкой форме, не позволяющей толковать его по-другому.

7.11 В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав.

7.12 Если нарушения прав участников образовательных отношений возникли вследствие принятия решения образовательной организацией, в том числе вследствие издания локального

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-УК-34-16	Лист 7 Всего листов 8

нормативного акта, Комиссия ходатайствует об изменении или отмене данного решения (локального нормативного акта).

7.13 Комиссия отказывает в удовлетворении жалобы на нарушение прав заявителя, в случае неуважительного пропуска сроков обращения; необоснованности жалобы, если не выявлены факты указанных нарушений и не установлена причинно-следственная связь между поведением лица, действия которого обжалуются, и нарушением прав лица, подавшего жалобу или его законного представителя.

7.14 Решение подписывается всеми членами Комиссии, присутствовавшими на заседании.

7.15 По требованию Заявителя или других участников спора им в течение трёх дней со дня принятия решения выдается копии решения Комиссии, заверенные подписями секретаря и председателя Комиссии.

7.16 Решение Комиссии оформляется протоколом.

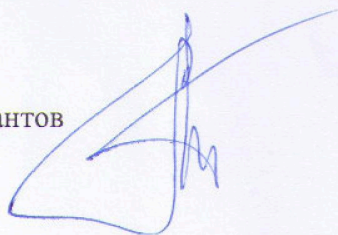
8 Ответственность

8.1 **Проректор по учебной работе**, как председатель комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений несет ответственность за соблюдение требований законодательства Российской Федерации в части защиты прав обучающихся и в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование.


8.2 **Председатель первичной профсоюзной организации студентов и аспирантов МГТУ**, как председатель комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, несет ответственность за правильность и своевременность оформления документов, а также за своевременность исполнения решений комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных.

СМК-УК-34-16 Система менеджмента качества. Управление качеством. Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений разработал:

Председатель профкома студентов и аспирантов



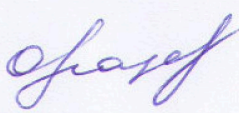
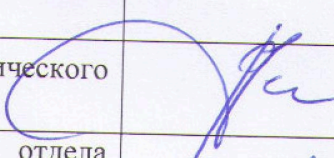
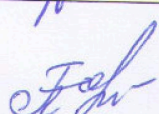
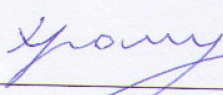
Р.А. Муртазин

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-УК-34-16	Лист 8 Всего листов 8

Лист согласования


СМК-УК-34-16

Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

Должность	Подпись	И.О.Ф.	Дата
Проректор по учебной работе, Ведущий СМК по маркетингу, проектированию и управлению образовательной деятельностью, мониторингу качества подготовки выпускников		О.Л. Назарова	28.11.16
Начальник юридического отдела		Р.И. Жеков	28.11.16.
Начальник отдела менеджмента качества, Ведущий СМК по внутренним аудитам		А.Ю. Глухова	28.11.16.
Начальник отдела по молодежной политике		П.А. Хромов	28.11.16

Экспертиза проведена:

Ведущий специалист отдела менеджмента качества



С.В. Щebleва