

**Общество с ограниченной ответственностью
«Бумер»**



Директор ООО «Бумер»

А. В. Погосова

«24» января 2024 г.

**Положение
о порядке создания, организации работы, принятия решений комиссией
по урегулированию споров между участниками образовательных
отношений и их исполнения в ООО «Бумер»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок создания, организацию работы, принятие решений комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и их исполнения в ООО «Бумер» (далее – Образовательная организация).
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Уставом Образовательной организации; Положениями о промежуточной и итоговой аттестации в Образовательной организации для обеспечения правовых основ деятельности конфликтной комиссии.
- 1.3. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – Конфликтная комиссия) создается ежегодно на период поэтапной и итоговой аттестации слушателей.
- 1.4. Конфликтная комиссия в своей деятельности руководствуется:
 - Федеральным законом;
 - нормативными правовыми актами Министерства образования и науки Российской Федерации, Рособрнадзора;
 - настоящим Положением.
- 1.5. Конфликтная комиссия создается для решения спорных вопросов, относящихся к образовательной процессу, оценке знаний слушателей.
- 1.6. Конфликтная комиссия рассматривает вопросы организации обучения, разрешает конфликтные ситуации, связанные с нарушениями процедуры проведения

промежуточной и итоговой аттестации, рассматривает вопросы об объективности оценки знаний по учебным предметам во время промежуточной и итоговой аттестации.

1.7. Основными задачами конфликтной комиссии являются:

- рассмотрение апелляций и разрешение спорных вопросов, возникающих при оценивании экзаменационных работ по теоретическому экзамену;
- рассмотрение апелляций и разрешение спорных вопросов, возникающих при оценивании экзаменационных работ по практическому экзамену;
- рассмотрение апелляций о нарушении процедуры проведения поэтапной и итоговой аттестации.

2. Состав и структура Конфликтной комиссии

- 2.1. Персональный состав Конфликтной комиссии ежегодно утверждается приказом директора Образовательной организации, число членов комиссии нечетное, не менее 5 человек.
- 2.2. В состав конфликтной комиссии включаются представители Образовательной организации, регионального органа управления образованием, ГИБДД – в соотношении, обеспечивающем представительство всех заинтересованных сторон.
- 2.3. В состав конфликтной комиссии не могут быть включены преподаватели и мастера производственного обучения, непосредственно реализующие программы профессионального обучения водителей.
- 2.4. Конфликтную комиссию возглавляет председатель, который организует ее работу, распределяет обязанности между членами Конфликтной комиссии, осуществляет контроль за работой Конфликтной комиссии в соответствии с настоящим Положением.
- 2.5. В состав Конфликтной комиссии входят ответственный секретарь и члены Конфликтной комиссии.

3. Полномочия, функции и организация работы Конфликтной комиссии

- 3.1. Конфликтная комиссия в рамках проведения промежуточной и итоговой аттестации слушателей, освоивших программы профессиональной подготовки, выполняет следующие функции:
 - принимает и рассматривает апелляции всех участников образовательного процесса (в рамках компетенции);
 - принимает по результатам рассмотрения апелляции решение об удовлетворении или отклонении апелляции;
 - информирует слушателя, подавшего апелляцию, о принятом решении;
 - информирует директора Образовательной организации об отклонении и подтверждении выставленной оценки, либо об удовлетворении апелляции и выставленной другой оценке.
- 3.2. В целях выполнения своих функций Конфликтная комиссия в установленном законом порядке вправе:

- запрашивать и получать у уполномоченных лиц необходимые документы и сведения, в том числе экзаменационную работу слушателя, протокол результатов выполнения заданий слушателя, подавшего апелляцию, сведения о членах аттестационной комиссии, информацию о соблюдении процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации;
 - привлекать к рассмотрению апелляций членов аттестационной комиссии в случае возникновения спорных вопросов по оцениванию результатов сдачи экзаменов;
 - привлекать к рассмотрению апелляций работников Образовательной организации в случае возникновения спорных вопросов по соблюдению процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации;
 - формировать предметную комиссию для решения вопроса об объективности выставления оценки знаний и умений слушателя;
 - рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;
 - рекомендовать изменения в локальных актах Образовательной организации с целью демократизации основ управления или расширения прав слушателей.
- 3.3. Решения Конфликтной комиссии принимаются простым большинством голосов от списочного состава Конфликтной комиссии при наличии кворума. В случае равенства голосов (при уменьшении кворума) председатель Конфликтной комиссии имеет право решающего голоса.
- 3.4. Выписка из протокола (решения) Конфликтной комиссии по результатам рассмотрения апелляции является основанием для внесения (в случае принятия решения в пользу подавшего апелляцию) необходимых изменений в протокол результатов промежуточной и итоговой аттестации слушателя.
- 3.5. Обжалование принятого Конфликтной комиссией решения возможно в вышестоящей контролирующей организации.
- 3.6. Члены конфликтной комиссии обязаны:
- присутствовать на всех заседаниях комиссии;
 - принимать активное участие в рассмотрении поданных заявления;
 - принимать решения по заявленному вопросу открытым голосованием (решение считается принятым, если за него проголосовало большинство членов Конфликтной комиссии при присутствии не менее двух третьей ее членов);
 - принимать решение по заявленному вопросу в установленные сроки, если не оговорены дополнительные сроки его рассмотрения;
 - давать обоснованные ответы заявителям в устной или письменной форме в соответствии с их пожеланиями.

4. Порядок подачи и рассмотрения апелляций

- 4.1. Порядок, сроки и место приема апелляций доводятся до сведения участников образовательного процесса не позднее, чем за две недели до начала проведения промежуточной и итоговой аттестации слушателей, освоивших программы профессионального обучения водителей.

- 4.2. Право подачи апелляции имеют слушатели, участвовавшие в промежуточной и итоговой аттестации в соответствующей форме, а в исключительных случаях – работодатели или спонсоры, оплатившие обучение.
- 4.3. Апелляцией признается аргументированное письменное заявление:
- о несогласии с выставленной оценкой за выполнение задания на теоретическом или практическом экзамене;
 - о нарушении процедуры проведения промежуточной или итоговой аттестации, при этом под нарушением процедуры понимаются любые отступления от установленных требований к процедурам проведения экзаменов, которые могли оказать существенное негативное влияние на качество выполнения экзаменационных работ слушателями.
- 4.4. Апелляция не принимается:
- по вопросам содержания и структуры экзаменационных материалов по учебным предметам, внесенным в перечень промежуточной и итоговой аттестации;
 - по вопросам, связанным с нарушением, слушателями правил по выполнению экзаменационной работы или нарушения им процедуры промежуточной и итоговой аттестации;
 - в случае невозможности документального подтверждения содержания устного ответа.
- 4.5. Сроки и место приема апелляций устанавливаются, исходя из необходимости обеспечения соблюдения прав слушателей и учета особенностей организации работы Конфликтной комиссии, обусловленных формой проведения промежуточной и итоговой аттестации, технологией применения квалификационного экзамена.
- 4.6. Апелляция о нарушении установленного порядка проведения промежуточной и итоговой аттестации подается слушателем непосредственно в день проведения экзамена по соответствующему учебному предмету директору Образовательной организации. В целях проверки изложенных в апелляции сведений о нарушениях процедуры проведения поэтапной и итоговой аттестации директором Образовательной организации создается комиссия и организуется проведение служебного расследования. Результаты служебного расследования оформляются в форме заключения указанной комиссии, которое вместе с апелляцией передается в Конфликтную комиссию.
- 4.7. Апелляция о несогласии с выставленной оценкой подается в Конфликтную комиссию, либо директору Образовательной организации. Директор, принявший апелляцию, должен сразу же передать ее текст в Конфликтную комиссию.
- 4.8. Срок завершения приема апелляций о несогласии с выставленной оценкой после официального объявления результатов экзамена и ознакомления с ними слушателей составляет 2 рабочих дня. Срок рассмотрения апелляции и принятия решения – в течение 3-х рабочих дней с момента поступления заявления, если срок ответа не оговорен дополнительно заявителем.
- 4.9. Слушатель (выпускник) имеет право присутствовать при рассмотрении апелляции.
- 4.10. Рассмотрение апелляции проводится в спокойной и доброжелательной обстановке. Рассмотрение апелляции не является переэкзаменовкой.

- 4.11. По результатам рассмотрения апелляции о несогласии с выставленной оценкой за письменную экзаменационную работу или устный ответ Конфликтная комиссия принимает решение об отклонении апелляции и сохранении выставленной оценки, либо об удовлетворении апелляции и выставлении другой оценки.
- 4.12. При рассмотрении апелляции о несогласии с выставленной оценкой за письменную экзаменационную работу слушателю предоставляется возможность убедиться в том, что его письменная экзаменационная работа проверена и оценена в соответствии с установленными требованиями.
- 4.13. При рассмотрении апелляции о нарушении процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации Конфликтная комиссия исследует материалы служебного расследования (заключение комиссии, организованной по инициативе директора образовательной организации с приложением документов и материалов, собранных в рамках служебного расследования), устанавливает, могли ли повлиять допущенные нарушения на качество выполнения письменной экзаменационной работы или практического задания, и выносит одно из решений:
- об отклонении апелляции, если изложенные в ней сведения о нарушениях процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации не подтвердились и/или не повлияли на результат выполнения письменной экзаменационной работы или практического задания;
 - об удовлетворении апелляции, если изложенные в ней сведения о допущенных нарушениях процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации подтвердились и повлияли на качество выполнения письменной экзаменационной работы или практического задания.

В последнем случае результат проведения экзамена подлежит аннулированию, в связи с чем протокол рассмотрения апелляции передается в аттестационную комиссию организации для реализации решения конфликтной комиссии.

При отмене результатов экзаменов слушателей, которым Конфликтной комиссией была удовлетворена апелляция о нарушении установленного порядка проведения экзамена, такие слушатели допускаются к повторной сдаче экзамена по соответствующему предмету в другой день, предусмотренный расписанием проведения промежуточной и итоговой аттестации. При рассмотрении апелляции о несогласии с выставленной оценкой Конфликтная комиссия обеспечивает проведение повторной проверки письменной или практической экзаменационной работы выпускника.

- 4.14. Информация по результатам рассмотрения апелляции передается Конфликтной комиссией в учебную часть организации для внесения соответствующих изменений в протокол об утверждении результатов промежуточной и итоговой аттестации.

Измененные протоколы о результатах промежуточной и итоговой аттестации являются основанием для аннулирования ранее выставленной оценки слушателю и выставления другой оценки (оценка может быть изменена как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения).

- 4.15. Документами по работе Конфликтной комиссии являются:
- протоколы заседаний Конфликтной комиссии;

- апелляции слушателей (выпускников);
 - журнал регистрации апелляций;
 - заключения комиссии о результатах служебного расследования нарушений процедуры проведения промежуточной и итоговой аттестации.
- 4.16. Делопроизводство Конфликтной комиссии возлагается на ответственного секретаря.
- 4.17. Документы о работе Конфликтной хранятся в архиве Образовательной организации в соответствии с номенклатурой дел в течение трех лет.