

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЦЕНТР ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ «СОЗВЕЗДИЕ»  
ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА**

658044, Россия, Алтайский край,  
Первомайский район, с.Боровиха, ул.Промышленная, 23  
МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие»  
Телефон(8-38532) 75-2-77, e-mail: cvrolesy@mail.ru

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель ПК:

Семенова И.В.



протокол № 2

« 02 » ноября 2018 г.

**СОГЛАСОВАНО**

на Совете Учреждения

председатель Совета:

Жаркова Т.П.



протокол № 2

« 02 » ноября 2018 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор МБУ ДО «ЦТДМ

«Созвездие»

Шурыгина О.В.



Приказ № 49 от

« 02 » ноября 2018 г.



**Положение  
о комиссии по урегулированию споров  
между участниками образовательных отношений  
МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие»**

**1. Общие положения**

1.1. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ( обучающимися, родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, педагогическими работниками) МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» (далее - Комиссия) создается в целях оперативного решения споров, разногласий, противоречий, конфликтов участников образовательного процесса, принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае.

1.2. В своей деятельности Комиссия руководствуется: Федеральным Законом Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст.45), Трудовым кодексом РФ, Уставом МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» (далее Учреждение), Правилами внутреннего распорядка обучающихся, Правилами внутреннего трудового распорядка, должностными инструкциями педагогических работников и другими нормативными актами.

**1.3. Задачи и функции комиссии**

1.3.1. Основной задачей Комиссии является достижение возможного урегулирования конфликтных ситуаций, разрешение спора между участниками образовательного процесса путем доказательного разъяснения принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае, к взаимному удовлетворению всех его сторон.

**1.3.2. Комиссия рассматривает вопросы:**

- по организации работы Учреждения;
- по нарушению участниками образовательного процесса этических норм, норм деловой этики;
- по разрешению конфликтных ситуаций, связанных с несогласием родителей (законных представителей) с решением руководителя Учреждения;
- другие вопросы, рассматриваемые участниками как спорные и вынесенные на рассмотрение Комиссии.

В своей работе Комиссия должна обеспечивать соблюдение прав участников образовательных отношений.

1.3.3. Комиссия осуществляет следующие функции:

- информирование участников образовательного процесса о порядке работы Комиссии, сроках, месте приема и процедуре подачи и рассмотрения заявлений(претензий);
- прием и рассмотрение обращений участников образовательных отношений по вопросам реализации права на образование;
- осуществление анализа представленных участниками образовательных отношений материалов, в т. ч. по вопросу возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания;
- урегулирование разногласий между участниками образовательных отношений;
- принятие решений по результатам рассмотрения обращений.

1.4. Принципы деятельности Комиссии:

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

*Принцип объективности* - предполагает понимание определенной субъективности той информации, с которой приходится работать членам 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 и т. д. при содействии в разрешении споров, минимизировать влияние личных и групповых интересов, установок, др. субъективных факторов на процесс и результаты исследования конфликтов.

*Принцип компетентности* - предполагает наличие определенных умений и навыков решения конфликтных и спорных ситуаций, это способность членов 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.

*Принцип конфиденциальности* - этическое требование, предполагающее, что распространение информации, полученной членами Комиссии при разборе конкретного спора, будет ограничено кругом лиц, о котором сторона, предоставившая информацию, будет заранее предупреждена.

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

## **2. Порядок создания Комиссии**

2.1. Комиссия создается из равного числа избираемых членов, представляющих: родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся (3 - человека); работников организации, осуществляющей образовательную деятельность (3- человека).

2.2. Объединения по направлениям предлагают по одному обучающемуся - кандидату, общее собрание работников выдвигает из числа работников не менее

четырёх кандидатов, родительские собрания объединений по направлениям предлагают по 1 кандидату в состав комиссии от родителей.

2.3. Методист по учебно - воспитательной работе в течение 1 недели формирует список кандидатов в комиссию из числа обучающихся, родителей (законных представителей) и педагогических работников. Представляет для рассмотрения и принятия список кандидатов на заседание Совета Учреждения.

2.4. Совет Учреждения принимает решение об утверждении членов комиссии из числа, которых выбирает Председателя комиссии, простым большинством голосов (открытым голосованием). Директор учреждения не может быть избран председателем комиссии.

Присутствие кандидатов в комиссию на заседании Совета Учреждения не обязательно.

2.5. Комиссия из своего состава на первом организационном заседании, день проведения которого определяет председатель комиссии, избирает секретаря.

2.6. Утверждение председателя, секретаря и членов комиссии оформляется приказом директора Учреждения.

2.7. Состав комиссии, настоящее Положение размещается на официальном сайте Учреждения.

2.8. Комиссия формируется сроком на два года.

Члены Комиссии выполняют свои обязанности на общественных началах, без освобождения от основной работы.

2.9. Досрочное прекращение полномочий члена Комиссии осуществляется:

- на основании личного заявления члена Комиссии об исключении из его состава;
- по требованию не менее 2/3 членов Комиссии, выраженному в письменной форме;
- в случае отчисления из Учреждения обучающегося, являющегося членом Комиссии;
- в случае отчисления из Учреждения обучающегося, родителем (законным представителем) которого является член Комиссии;
- в случае увольнения работника Учреждения - члена Комиссии.
- в случае признания деятельности работников в Комиссии неудовлетворительной, Совет Учреждения вправе отозвать их из состава Комиссии и выдвинуть в его состав новых представителей.

### **3. Организация работы Комиссии**

3.1. Работу Комиссии возглавляет председатель, который организует её работу, распределяет обязанности между членами Комиссии, осуществляет контроль за работой Комиссии в соответствии с Положением.

3.2. Комиссия приступает к своей деятельности :

- если в Учреждении возникает спорный вопрос или конфликтная ситуация между участниками образовательного процесса;
- по прямому поручению директора МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» ;
- когда имеют место жалобы одних из участников образовательного процесса на действия других в вышестоящие инстанции (если вышестоящая инстанция при поступлении такой жалобы признает ее существенной и передает ее в Комиссию).

3.3. Комиссия осуществляет свою деятельность, руководствуясь нормативно-правовыми и законодательными документами.

3.4. Организационной формой работы комиссии являются заседания, которые проводятся по мере необходимости, в связи поступившими в комиссию обращениями от участников образовательных отношений.

3.5. Заявитель может обратиться в случае возникновения конфликтной ситуации и нарушения его прав.

Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения служебной дисциплины.

Срок обращения в комиссию составляет 14 календарных дней со дня, когда участник (участники) образовательных отношений узнал (узнали) или должен был (должны были) узнать о нарушении своего права (своих прав).

Аргументированное заявление (Приложение №1) подаётся в письменной форме Председателю комиссии, который передает данное заявление секретарю для регистрации в журнале регистрации заявлений (Приложение №2).

Заявитель расписывается в журнале регистрации о рассмотрении его заявления.

3.6. Комиссия в соответствии с полученным заявлением, заслушав мнения обеих сторон, принимает решение об урегулировании конфликтной ситуации.

3.7. Конфликтная ситуация рассматривается в присутствии заявителя и ответчика. Без присутствия представителей конфликтующих сторон заседание Комиссии не проводится.

Комиссия имеет право вызывать на заседания свидетелей конфликта, приглашать специалистов, если они не являются членами комиссии, запрашивать дополнительную документацию, материалы для изучения вопроса.

3.8. Администрация Учреждения создает условия для работы Комиссии, предоставляет кабинет, необходимые материалы, средства связи и др.

3.9. Работа Комиссии оформляется протоколами, которые подписываются председателем комиссии и секретарём (Приложение №5)

3.10. Решение Комиссии принимаются простым большинством при наличии не менее 2/3 состава Комиссии открытым голосованием при отсутствии заявителя и ответчика. В случае равенства голосов председатель Комиссии имеет право решающего голоса.

Член комиссии, не согласный с её решением, вправе в письменной форме изложить своё мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания комиссии.

3.11. В случае если член Комиссии является одной из сторон в конфликтной ситуации, то он не принимает участие в работе Комиссии.

3.12. Рассмотрение заявления должно быть проведено в течение 10 дней со дня подачи заявления, принятие решения не позднее 30 дней, если срок ответа не оговорен дополнительно.

3.13. По результатам рассмотрения дела Комиссия вправе вынести следующее решение:

- обязать одну или несколько сторон - участников спора, конфликта совершить определенные действия, либо воздержаться от каких-либо действий;
- обязать виновную сторону - участника спора, конфликта принести официальные извинения пострадавшим лицам;
- довести данное решение до всех заинтересованных лиц.

3.14. По результатам работы Комиссии принимается решение. В решении Комиссии должны быть указаны:

- дата его принятия, состав Комиссии, место и время рассмотрения спора;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием полномочий;
- сущность спора, заявления и объяснения лиц, участвующих в рассмотрении спора;
- 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.

3.15. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если: -стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства по спору.

-спор не подлежит рассмотрению Комиссией.

3.16. В течение семи дней после получения решения Комиссии, любая из сторон, уведомив об этом другую сторону, может просить Комиссию исправить допущенную в решении ошибку, опечатку либо иную ошибку аналогичного характера.

3.17. По результатам рассмотрения заявления председатель Комиссии готовит письменный ответ (если иное не высказано заявителем)

Копии протокола заседания комиссии в 3-дневный срок со дня заседания направляются директору учреждения, полностью или в виде выписок из протокола – заинтересованным лицам.

Решение конфликтной комиссии может являться основой для приказа директора и подлежит исполнению администрацией и педагогическим коллективом.

3.18. Выполнение решения Комиссии отслеживается секретарем Комиссии.

3.19. В случае установления фактов нарушения прав участников образовательных отношений, Комиссия принимает решение, направленное на восстановление нарушенных прав. Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

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 МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие», Комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений в сроки, предусмотренные указанным решением и (или) недопущению нарушений в будущем.

Если нарушения прав участников образовательных отношений возникли вследствие принятия решения МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие», в том числе вследствие издания локального нормативного акта, Комиссия принимает решение об отмене данного решения (локального нормативного акта) и указывает срок исполнения решения.

3.20. Комиссия несет ответственность за принимаемые решения.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных обязанностей, нарушения требований конфиденциальности и информационной безопасности, злоупотреблений установленными полномочиями, совершенных из корыстной или иной личной заинтересованности, председатель и члены конфликтной комиссии несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае установления комиссией признаков дисциплинарного проступка в действиях (бездействии) учащегося или работника учреждения информация об этом представляется директору учреждения для решения вопроса о применении к учащемуся, работнику учреждения мер ответственности, предусмотренных законодательством.

В случае установления комиссией факта совершения участником образовательных отношений действия (факта бездействия), содержащего признаки административного правонарушения или состава преступления, председатель комиссии обязан передать информацию о совершении указанного действия (бездействии) и подтверждающие такой факт документы в правоприменительные органы.

3.21. Решение Комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством РФ порядке (в органах управления образованием, в суде, прокуратуре, органах Роспотребнадзора или возможно обращение с заявлением к Уполномоченному по правам ребенка и его территориальным представителям).



#### **4. Права, обязанности и ответственность членов Комиссии.**

4.1. Председатель Комиссии имеет право на основании поступившего заявления созывать Комиссию и проводить заседания, а также обязан в течение 10 дней организовать рассмотрения поступившего заявления, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления.

4.2. Председатель Комиссии имеет право обратиться в администрацию Учреждения для оказания содействия в приглашении на заседание свидетелей конфликта, запрашивать дополнительную информацию, документацию для изучения вопроса.

4.3. Председатель Комиссии имеет право привлекать к рассмотрению спорного вопроса представителей администрации Учреждения, бухгалтерии, юристов, членов Совета Учреждения, работников полиции, представителей КДН, органов опеки и др.

4.4. Председатель Комиссии имеет право принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательных отношений.

4.5. Секретарь Комиссии должен осуществлять контроль исполнения принятого Комиссией решения, при его исполнении снимает вопрос с контроля, предварительно согласовав с председателем Комиссии.

4.6. Секретарь Комиссии ведёт документацию по работе Комиссии (журнал регистрации заявлений, заявления заявителей, протоколы заседания Комиссии).

4.7. Секретарь Комиссии оповещает членов Комиссии о дне и времени заседания, информирует и приглашает на заседания свидетелей и других представителей для рассмотрения спорного вопроса.

4.8. Члены Комиссии обязаны являться на заседания Комиссии в назначенное время. 4.8. Члены Комиссии имеют право на получение необходимых консультаций различных специалистов и учреждений по вопросам, относящихся к компетенции Комиссии.

4.9. Члены Комиссии имеют право запрашивать дополнительную информацию у администрации для проведения самостоятельного изучения вопроса.

4.10. Члены Комиссии имеют право рекомендовать приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон.

4.11. Члены Комиссии имеют право рекомендовать внесение изменений в локальные акты Учреждения с целью расширению прав участников образовательного процесса и во избежание конфликтных ситуаций.

4.12. Члены Комиссии обязаны руководствоваться в своей деятельности положениями правовых нормативных актов федерального, краевого, муниципального уровней и на уровне Учреждения, обеспечивать соблюдение прав участников образовательных отношений.

4.13. Члены Комиссии несут ответственность за принятые решения и обязаны сохранять тайну рассматриваемых вопросов.

#### **5. Ведение документации**

5.1. Основными документами Комиссии являются:

- Приказ об утверждении Положения о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» ;
- Положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» ;
- Приказ об утверждении состава Комиссии на выбранный срок с распределением обязанностей членов Комиссии;
- Журнал регистрации письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию (приложение 2);
- Накопитель зарегистрированных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в

Комиссию ;

- Уведомление о сроке и месте заседания Комиссии (приложение 3);
- Книга протоколов заседаний Комиссии;
- Приказы об утверждении решений Комиссии;
- Уведомление о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение) (приложение 4).

Весь перечень документов и копии приказов по МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» по вопросам работы Комиссии формируется в одну папку-регистратор. Журнал регистрации заявлений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию и Книга протоколов заседаний Комиссии пронумеровываются и прошиваются в соответствии с нормами делопроизводства.

5.2. Секретарь Комиссии осуществляет ведение следующей документации: журнал регистрации обращений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию; накопитель зарегистрированных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию; уведомление о сроке и месте заседания Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение); книга протоколов заседаний Комиссии; уведомление о решении Комиссии лицу (и/или его законному представителю), подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение).

5.3. Контроль содержания, качества и соблюдения норм делопроизводства по документации Комиссии осуществляет председатель комиссии.

5.4. Лицо, (и/или его законный представитель), подавший обращение (жалобу, заявление, предложение), имеет право знакомиться с документами Комиссии в присутствии ее председателя и секретаря, письменным заявлением запрашивать копии документов Комиссии. Заверенные подписью и печатью директора МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» копии документов обязаны быть представлены данному лицу секретарем Комиссии в 3-х дневный срок.

5.5. Документации Комиссии хранится в МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» в кабинете директора в течение 3-х лет.

к Положению о комиссии по  
урегулированию споров между  
участниками образовательных отношений  
в МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие»

## Приложение 1

### Образец

Председателю комиссии по урегулированию  
споров между участниками образовательных  
отношений МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие»

\_\_\_\_\_

обучающегося ,(родителя обучающегося), работника

\_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу рассмотреть вопрос \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Число

Подпись

## Приложение №2

### Журнал регистрации письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений) в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

Рег. № п/п	Дата подачи заявления	ФИО заявителя (роль заявителя как участника образовательных отношений)	Краткое содержание заявления (суть конфликта)	Подпись заявителя	Дата ответа	Решение	Снятие с контроля (дата и подпись секретаря)

## Приложение 3

### Уведомление о сроке и месте заседания Комиссии

Кому: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Уведомляю Вас о том, что заседание Комиссии по урегулированию споров между  
участниками образовательных отношений МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» по  
рассмотрению заявления (входящий регистрационный номер - \_\_\_\_\_ от «\_\_»  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.) состоится «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин. в  
каб. № \_\_ МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие»

Секретарь Комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**Уведомление о решении Комиссии лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение)**

Кому: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Уведомляем Вас о том, что заседание Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» , протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» 20\_\_ г. по рассмотрению заявления (входящий регистрационный номер - \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.) приняло следующее решение:

- 1.....
- 2.....

Напоминаю, что решение Комиссии обязательно для исполнения всеми участниками образовательных отношений и подлежит исполнению в указанный срок. В случае несогласия с принятым решением стороны имеют право обжаловать его в установленном действующим законодательством в области образования порядке. Разглашение материалов деятельности Комиссии как её членами, так и конфликтующими сторонами не допускается. До сведения общественности в случае необходимости доводится только приказ директора МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие» по итогам работы Комиссии.

Секретарь Комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

Председатель Комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Уведомление о решении Комиссии  
(протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
лицу, подавшему обращение (жалобу, заявление, предложение)**

Кому: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Направлено «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

\_\_\_\_\_ (указывается способ отправки и/или реквизиты (при наличии) соответствующих почтовых отправлений)

Секретарь Комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (ФИО)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПРОТОКОЛ № \_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение комиссии  
по урегулированию споров между участниками образовательных отношений  
в МБУ ДО «ЦТДМ «Созвездие»

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_ / председатель комиссии /;  
\_\_\_\_\_ / секретарь комиссии /;

Члены комиссии:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Для разрешения спорного вопроса (жалобы) о \_\_\_\_\_

(краткое изложение содержания)

поступившего (шей) « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. от \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

Заслушали : \_\_\_\_\_

Заслушали : \_\_\_\_\_

Приняли решение: \_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии : \_\_\_\_\_ / председатель комиссии /;  
\_\_\_\_\_ / секретарь комиссии /.