



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ШКОЛА МЕНЕДЖЕРОВ «НИВА»

141300 СЕРГИЕВ ПОСАД, ПР. КРАСНОЙ АРМИИ, 92 ТЕЛ. 540-44-84; ФАКС 547-44-84 INFO@NIVASPOSAD.RU WWW.NIVASPOSAD.RU

**ПРИНЯТ**

решением методического  
совета

«27» февраля 2023 года

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ООО «Школа менеджеров «НИВА»

С. А. Илюшин

«27» февраля 2023 года



**ПОЛОЖЕНИЕ**

о конфликтной комиссии

по вопросам разрешения споров между участниками образовательного процесса  
в учебном структурном подразделении «Образовательный центр «НИВА»  
в составе ООО «Школа менеджеров «НИВА»

2023

Сергиев Посад

## I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о конфликтной комиссии по вопросам разрешения споров между участниками образовательного процесса в учебном структурном подразделении «Образовательный центр «НИВА» (далее – «Образовательный центр») в составе ООО «Школа менеджеров «НИВА» (далее — Положение) разработано в соответствии с нормативно-правовыми документами и локальными нормативными актами:

- Федеральным Законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 58).
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 29.08.2013 № 1008, новая редакция вступает в силу 01.03.2023 Приказ Минпросвещения России от 27.07.2022 № 629.
- Правилами осуществления контроля и надзора в сфере образования.
- Уставом ООО «Школы менеджеров «НИВА».
- Положением об учебном структурном подразделении «Образовательный центр НИВА» в составе ООО «Школа менеджеров «НИВА».

1.2. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений в «Образовательном центре» по вопросам:

- реализации права обучающихся на образование;
- обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания;
- возникновения конфликта интересов педагогического работника;
- применения локальных нормативных актов;
- применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, коллективного договора.

1.3. Конфликтная ситуация между участниками образовательных отношений в «Образовательном центре» становится предметом разбирательства в Комиссии, если участники конфликта не урегулировали разногласия при непосредственных переговорах друг с другом.

1.4. Решение комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений является обязательным для всех участников образовательных отношений «Образовательного центра», осуществляющих образовательную деятельность, и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.

1.5. Решение комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

1.6. Конфликтная комиссия назначается решением директора «Образовательного центра» и методическим советом «Образовательного центра», для рассмотрения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса; число членов комиссии нечетное, но не менее трех.

1.7. Конфликтная комиссия в своей деятельности руководствуется:

- Федеральным Законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 58).
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 29.08.2013 № 1008, новая редакция вступает в силу 01.03.2023 Приказ Минпросвещения России от 27.07.2022 № 629.
- Правилами осуществления контроля и надзора в сфере образования.
- Уставом ООО «Школы менеджеров «НИВА».

- Положением об учебном структурном подразделении «Образовательный центр «НИВА» в составе ООО «Школа менеджеров «НИВА».
- Установленными критериями оценки освоения образовательных программ в «Образовательном центре».
- Положением об аттестации обучающихся, формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся в учебном структурном подразделении «Образовательный центр «НИВА» в составе ООО «Школа менеджеров «НИВА».

## II. Цель и задачи и функции конфликтной комиссии

2.1. **Основной целью деятельности конфликтной комиссии** является разрешение конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса путем доказательного разъяснения принятия оптимального варианта решения в каждом конкретном случае.

### 2.2. Задачи комиссии:

- урегулировать разногласия между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование;
- защитить права и законные интересы участников образовательных отношений (обучающихся, родителей (законных представителей) педагогов, сотрудников);
- содействовать социальной реабилитации участников конфликтных и противоправных ситуаций с использованием восстановительных технологий, профилактике конфликтных ситуаций в образовательной организации в сфере образовательных отношений;
- способствовать развитию бесконфликтного взаимодействия в «Образовательном центре».

### 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 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 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.

2.3.5. Комиссия рассматривает вопросы организации обучения по индивидуальному плану, образовательной учебной программе. Осуществляет разрешение конфликтных ситуаций,

связанных с системой оценки знаний; вопросов об объективности оценки знаний по учебной программе во время текущего учебного года, учебной четверти (семестра), во время промежуточной или итоговой аттестации, устных выпускных экзаменов (для разрешения конфликтных ситуаций на письменных выпускных экзаменах создается апелляционная комиссия).

2.3.6. Для решения отдельных вопросов конфликтная комиссия обращается за получением достоверной информации к участникам конфликта.

2.3.7. Для получения правомерного решения комиссия использует различные нормативные правовые документы, информационную и справочную литературу, может обратиться за помощью к специалистам, в компетенции которых находится рассматриваемый вопрос.

### **III. Организация деятельности комиссии**

3.1. 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.

3.2. Обращение в комиссию подается 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 методический совет «Образовательного центра».

3.3. Заседание комиссии считается правомочным, если на нем присутствовало не менее 3/4 членов комиссии.

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

3.5. Для объективного и всестороннего рассмотрения обращения 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.

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

3.7. 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), а также работников организации, комиссия возлагает обязанности по устранению выявленных нарушений и (или) недопущению нарушений в будущем.

3.8. 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.

3.9. Решение 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.

3.10. 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.

#### **IV. Права и обязанности комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений**

##### **4.1. Комиссия имеет право:**

- запрашивать дополнительную информацию, материалы для изучения сути рассматриваемого вопроса;
- вызывать на заседание участников конфликтной ситуации и лиц, способствующих оказать содействие для объективного рассмотрения существа заявления, приглашать специалистов;
- сформировать предметную комиссию для решения вопроса об объективности выставления отметки за знания обучающегося (решение принимается в течение трех дней с момента поступления заявления, если срок ответа не оговорен дополнительно заявителем);
- запрашивать от администрации «Образовательного центра» представление необходимых документов;
- рекомендовать приостановить или отменить ранее принятые решения на основании изучения сути конфликта при согласии всех сторон;
- рекомендовать внести изменения в нормативно-правовые акты «Образовательного центра» с целью демократизации основ управления образовательной организации или расширения права обучающихся и их родителей (законных представителей).

##### **4.2. Комиссия обязана:**

- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса при несогласии его с решением или действием руководителя, педагогического работника, сотрудника, обучающегося, родителя (законного представителя);
- принимать объективное решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции.

#### **V. Организация деятельности конфликтной комиссии**

5.1. Заседание комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений оформляются протоколом.

5.2. Протоколы заседаний комиссии хранятся два года, входят в номенклатуру дел и передаются по акту.

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

5.4. Протоколы заседаний, «Журнал регистрации протоколов заседаний комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» хранятся в кабинете директора «Образовательного центра».

5.5. Журнал регистрации протоколов заседаний пронумеровывается постранично, прошнуровывается, скрепляется печатью «Образовательного центра».

#### **VI. Порядок обращения граждан в комиссию**

6.1. При возникновении конфликтной ситуации, спорного вопроса педагога, обучающиеся, родители (законные представители) имеют право обратиться в комиссию через следующие каналы связи:

- телефон +7 (496) 540-44-84, 547-44-84
- e-mail: info@nivasposad.ru

- письменное обращение в комиссию, завизированное в учебной части «Образовательного центра» (см. Приложение).

6.2. Форма обращения представлена в приложении к данному Положению.

6.3. При получении обращения председателем комиссии и регистрации им данного обращения в журнале регистрации заявлений собирается комиссия в течение 3 учебных дней.

6.4. Комиссия принимает решения по каждому конкретному случаю обращения участников образовательных отношений не позднее 10 рабочих дней с момента начала его рассмотрения (п. 3.10 настоящего Положения).

6.5. В письменном и (или) устном виде гражданам предоставляется решение комиссии не позднее 10 учебных дней с момента начала рассмотрения заявления или обращения.

6.6. При несогласии с решением комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений решение может быть обжаловано в установленном законодательском Российской Федерации порядке в течение 10 рабочих дней со дня его принятия.

Приложение  
к Положению о конфликтной комиссии  
по вопросам разрешения споров  
между участниками образовательного процесса  
в учебном структурном подразделении  
«Образовательный центр «НИВА»  
в составе ООО «Школа менеджеров «НИВА»

### Форма обращения

Председателю комиссии  
по урегулированию споров  
между участниками образовательных отношений

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(ФИО – полностью), телефон, адрес проживания*

### Заявление

Прошу рассмотреть возникший спорный вопрос (конфликтную ситуацию)

по причине \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)