



ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по урегулированию споров
УЦДПО АНО «ВНИИНМАШ»

стр. 1 из 4

УТВЕРЖДАЮ
Директор
АНО «ВНИИНМАШ»

К.В. Костин



2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о комиссии по урегулированию споров
Учебного центра дополнительного
профессионального образования
Автономной некоммерческой организации
в области технического регулирования
и аккредитации «ВНИИНМАШ»
(УЦДПО АНО «ВНИИНМАШ»)

г. Москва
2018



ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по урегулированию споров
УЦДПО АНО «ВНИИНМАШ»

стр. 2 из 4

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	3
2 Структура Комиссии по урегулированию споров	3
3 Порядок работы Комиссии по урегулированию споров	4



ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по урегулированию споров
УЦДПО АНО «ВНИИНМАШ»

стр. 3 из 4

1 Общие положения

1.1 Положение о комиссии по урегулированию споров Учебного центра дополнительного профессионального образования Автономной некоммерческой организации в области технического регулирования и аккредитации «ВНИИНМАШ» (далее – АНО «ВНИИНМАШ»; УЦДПО АНО «ВНИИНМАШ», Учебный центр, Положение) определяет порядок работы Комиссии по урегулированию споров, возникших в результате деятельности Учебного центра.

Положение разработано согласно требованиям правовых и нормативных документов:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 (Минобрнауки России) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

1.2 Целями функционирования Комиссии по урегулированию споров являются:

- защита интересов потребителей услуг (внешние жалобы и апелляции);
- разбор и разрешение разногласий в коллективе УЦДПО.

1.3 При рассмотрении спорных вопросов Комиссии по урегулированию споров руководствуется настоящим Положением, документами об образовании, устанавливающие общие правила, нормы и требования к деятельности УЦДПО.

1.4 Результатом работы Комиссии по урегулированию споров является решение возникшей проблемы.

1.5 Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором АНО «ВНИИНМАШ» и действует без ограничения срока (до внесения соответствующих изменений и дополнений или принятия нового Положения).

2 Структура Комиссии по урегулированию споров

2.1 Структура Комиссии по урегулированию споров включает:

- Председателя Комиссии по урегулированию споров;
- Членов Комиссии по урегулированию споров;
- Секретаря Комиссии по урегулированию споров.

В составе Комиссии по урегулированию споров должно быть не менее 3-х человек.

Члены Комиссии по урегулированию споров включаются в состав на добровольной, безвозмездной основе. Члены Комиссии по урегулированию споров подписывают заявление в свободной форме о соблюдении конфиденциальности информации и беспристрастности.

Для работы в Комиссии по урегулированию споров могут быть привлечены специалисты сторонних организаций, имеющие компетентность в соответствующих вопросах и областях знаний, в том числе независимые представители обучающихся.



ПОЛОЖЕНИЕ
о Комиссии по урегулированию споров
УЦДПО АНО «ВНИИНМАШ»

стр. 4 из 4

Секретарь Комиссии по урегулированию споров обеспечивает информационное сопровождение ее работы, оформление протоколов заседаний, рекомендаций Комиссии по урегулированию споров.

По итогам заседания оформляется протокол и (или) рекомендации. Решения, указанные в протоколе и рекомендации комиссии обязательны, к рассмотрению и утверждению директором АНО «ВНИИНМАШ» с целью обеспечения беспристрастности и принимаются к исполнению руководством Учебного центра.

2.2 Члены Комиссии по урегулированию споров несут ответственность за:

- выполнение возложенных на нее функций;
- соблюдение требований конфиденциальности по отношению к заказчикам услуг;
- беспристрастную и компетентную оценку результатов рассмотрения спорных вопросов.

3. Порядок работы Комиссии по урегулированию споров

Жалоба/апелляция на деятельность учебного центра или его отдельных сотрудников, поступает в АНО «ВНИИНМАШ» по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном или бумажном виде. К жалобе/апелляции могут быть приложены обосновывающие ее документы или их копии.

Жалоба/апелляция регистрируются в «Журнале входящей корреспонденции» ответственным за ведение журналов с последующей передачей Директору АНО «ВНИИНМАШ».

В двух недельный срок приказом директора АНО «ВНИИНМАШ» создается Комиссия по урегулированию споров. В приказе указываются сроки проведения заседания, должности членов Комиссии по урегулированию споров и выполняемые ими функции. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы/апелляции, направляется заявителю в письменном виде по почте и/или по факсу (на электронный адрес) не позднее пяти дней после его принятия.

Заявитель вправе обжаловать решение в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Споры, возникшие внутри АНО «ВНИИНМАШ» рассматриваются аналогично.