

Согласовано
Председатель ПК
М.В. Тюрина 
«26» 01 2018 г.



Утверждаю
Директор МБОУ
г. Астрахани «СОШ № 37»
Т.Ю. Гулевская 
«26» 01 2018 г.



Положение
о конфликтной комиссии по вопросам разрешения споров между
участниками образовательного процесса в МБОУ г. Астрахани
«Средняя общеобразовательная школа № 37»

1. Общие положения.

- 1.1. Конфликтная комиссия школы по вопросам разрешения споров между участниками образовательного процесса (далее по тексту Комиссия) назначается приказом директора Школы в случае возникновения конфликтной ситуации, связанной с организацией образовательного процесса, оценкой знаний обучающегося.
- 1.2. Положение о конфликтной комиссии школы разработано в соответствии с законом РФ «Об образовании» № 273-ФЗ, действующим законодательством в сфере образования, Уставом, правилами внутреннего трудового распорядка, локальными актами.
- 1.3. Комиссия создается по мере необходимости и действует только для разрешения конкретного спора между участниками образовательного процесса.
- 1.4. Персональный состав комиссии утверждается приказом директора Школы и не может быть менее 3-х человек. При отсутствии независимого учителя-предметника (т.е. не ведущего данного предмета в данном классе) могут быть приглашены (по договоренности) учителя-предметники из других образовательных учреждений.

2. Полномочия Комиссии

- 2.1. 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.
- 2.2. 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;
 - по разрешению конфликтных ситуаций, связанных с индивидуальной оценкой образовательных достижений, обучающихся (за исключением результатов итоговой аттестации в формате ГИА, ЕГЭ);

-другие вопросы, рассматриваемые участниками как спорные и вынесенные на рассмотрение Комиссии.

2.3. Для решения отдельных вопросов Комиссия обращается за получением достоверной информации к участникам конфликта.

2.4. Для получения правомерного решения Комиссия использует различные нормативные правовые документы, информационную и справочную литературу, обращается к специалистам, в компетенции которых находится рассматриваемый вопрос.

В соответствии с поставленными задачами на Комиссию возлагаться следующие функции:

- информирует участников образовательного процесса о порядке работы Комиссии, сроках, месте приема и процедуре подачи и рассмотрения Заявлений (претензий).

- изучает претензии, проводит рассмотрение представленных материалов.
- принимает объективное решение.

- предлагает альтернативные пути решения конфликтного вопроса, информирует подавшего заявление о принятом решении.

2.5. Комиссия приступает к своей деятельности:

- если в Учреждении возникает спорный вопрос или конфликтная ситуация между участниками образовательного процесса;

- по прямому поручению представителя Учредителя;

- 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).

2.6. Обеспечивает установленный порядок хранения документов.

3. Права, обязанности и ответственность.

3.1. В целях выполнения своих функций Комиссия в установленном порядке вправе:

- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса при несогласии с решением или действием руководителя, педагога дополнительного образования, обучающегося;

- затребовать материалы решения экспертной комиссии Учреждения;

- запрашивать дополнительную документацию, материалы для проведения самостоятельного изучения вопроса;

- получать письменные объяснения, материалы, проводить устный опрос участников конфликта;

- рекомендовать приостанавливать или отменять ранее принятые решения, ставшие предметом спора, на основании проведенного изучения;

- приглашать на заседания Комиссии любого работника Учреждения, имеющего информацию по рассматриваемому вопросу;

- заслушивать на заседании Комиссии отчет экспертной комиссии по требованию заявителя;

- принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к ее компетенции;

- рекомендовать, приостанавливать или отменять ранее принятое решение на основании проведенного изучения при согласии конфликтующих сторон;

- рекомендовать изменения в локальных актах Учреждения с целью демократизации основ управления или расширения прав участников образовательного процесса.

3.2. Председатель и члены Комиссии обязаны:

- соблюдать требования законодательных и нормативных правовых актов;

- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса при несогласии с решением или действием администрации, педагога, родителей;

- присутствовать на всех заседаниях Комиссии;

- осуществлять своевременное и объективное рассмотрение заявлений в соответствии с Положением и требованиями нормативных правовых актов;

- председатель и члены Комиссии не вправе отказать заявителю присутствовать при рассмотрении заявления;

- принимать активное участие в рассмотрении поданных заявлений в устной или письменной форме;

- выполнять возложенные на них функции на высоком профессиональном уровне, соблюдая этические и моральные нормы;

- рассмотрение заявления следует проводить в спокойной и доброжелательной обстановке.

- заявителю должна быть предоставлена возможность убедиться в том, что его вопрос рассмотрен в соответствии с установленными требованиями

- принимать решение по заявленному вопросу открытым голосованием (решение считается принятым, если за него проголосовало большинство членов Комиссии при присутствии не менее двух третей ее членов);

- принимать своевременно решение в установленные сроки, если не оговорены дополнительные сроки рассмотрения заявления;

- своевременно информировать руководство Учреждения о возникающих проблемах или трудностях, которые могут привести к нарушению сроков рассмотрения заявлений;

- давать обоснованный ответ в устной или письменной форме в соответствии с пожеланиями заявителя;

- соблюдать конфиденциальность и режим информационной безопасности;

- соблюдать установленный порядок работы Комиссии, документооборота и хранения документов.

3.3. Комиссия несет ответственность за принимаемые решения.

3.4. 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

4. Организация работы Комиссии

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

4.2. Утверждение членов комиссии и назначение ее председателя оформляются приказом директора по Учреждению.

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

4.4. Комиссия заседает по мере поступления письменных заявлений.

4.5. Решения принимаются большинством голосов от списочного состава открытым голосованием. В случае равенства голосов председатель Комиссии имеет право решающего голоса.

4.6. Заседания, все решения, принимаемые Комиссией, оформляются протоколом, которые подписываются председателем и всеми членами Комиссии.

4.7. Заявления, журнал регистрации заявлений, решение о результатах рассмотрения заявления, протоколы заседаний Комиссии, хранятся в документах Учреждения три года.

4.8. Делопроизводство Комиссии ведет её председатель. Председатель Комиссии обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседание Комиссии.

4.9. Комиссия осуществляет свою работу на безвозмездной основе.

5. Порядок подачи заявления, рассмотрения и принятия решения

5.1. Право подачи заявления имеют право любой участник образовательного Процесса (родители или лица, их заменяющие по праву, педагоги и другие сотрудники школы, учащиеся, которым исполнилось 14 лет при участии родителей).

5.2. Аргументированное заявление подаётся в письменной форме.

5.3. Член Комиссии, принявший заявление, должен надлежащим образом оформить поступление заявления и уведомить заблаговременно не позднее, чем за пять дней, о дате и времени заседания Комиссии, сообщить о сроках рассмотрения заявления конфликтующим Сторонам.

5.4. Неявка на заседание Комиссии заявителя, надлежащим образом извещенного о рассмотрении дела, не являются препятствием для рассмотрения спора.

5.5. В целях проверки изложенных сведений (по поручению, инициативе председателя Комиссии) может быть сформирована оперативная группа для выяснения обстоятельств спорного вопроса и поиска его решения, организовано проведение служебного расследования. Результаты предоставляются в форме заключения с приложением документов и материалов, собранных в рамках служебного расследования.

5.6. Рассмотрение заявления и принятие решения и ознакомление с решением не позднее 30 дней с момента подачи, если срок ответа не оговорен дополнительно.

5.7. Родитель (законный представитель) имеет право присутствовать при рассмотрении своего заявления, указанные лица должны иметь при себе документы, удостоверяющие личность.

5.8. 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.

5.9. Результаты работы Комиссии фиксируются в протоколе. В протоколе Комиссии должны быть указаны:

- дата его принятия, состав Комиссии;

- 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.

5.10. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства по спору.

- спор не подлежит рассмотрению Комиссией.

5.11. 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.

5.12. По результатам рассмотрения заявления председатель Комиссии готовит письменный ответ (если иное не предусмотрено законодательством) и знакомит заявителя. Ответ может быть дан лично заявителю, выслан по почте или на электронный адрес заявителя. В случае, если заявитель не удовлетворен решением вопроса или не согласен с ним, то все остальные вопросы решаются в соответствии с действующим законодательством РФ.