

Номер экземпляра E(file)
(COPY NUMBER)

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
АО «Авиапредприятие «Ельцовка»
от «14» апреля 2025 г. № 01058-ОД



**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ
СПОРОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ В
АВИАЦИОННОМ УЧЕБНОМ ЦЕНТРЕ
АО «АВИАПРЕДПРИЯТИЕ «ЕЛЬЦОВКА»**

ЕД.LMS2-004-2025

01.05.2025

Издание 1

Внимание!

Копия документа является актуальной при доступе к ней в корпоративной базе данных «AviaDOCs» на Яндекс.Диск.
С момента печати или копирования на любой носитель из базы данных «AviaDOCs» копия документа становится неконтролируемой.

СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Требования настоящего положения являются обязательными для исполнения работниками АУЦ и лиц связанных с образовательным процессом в АО «Авиапредприятие «Ельцовка».

В настоящем документе реализованы требования п. 8.2.1, 8.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Внутренний документ определяет порядок урегулирования споров между участниками образовательных отношений в авиационном учебном центре АО «Авиапредприятие «Ельцовка».

Владелец документа

Начальник АУЦ АО «Авиапредприятие «Ельцовка».

Разработчик документа

Авиационный учебный центр АО «Авиапредприятие «Ельцовка».

Правом внесения изменений и толкования настоящего внутреннего документа обладает начальник АУЦ.

Настоящий внутренний документ не может полностью или частично воспроизводиться, тиражироваться или распространяться без разрешения АО «Авиапредприятие «Ельцовка».

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке настоящего внутреннего документа использованы следующие нормативные документы:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

При разработке настоящего внутреннего документа использованы следующие внутренние документы Авиапредприятия:

1. ЕД.QMS2-003 «Руководство по разработке и поддержанию в актуальном состоянии внутренних документов. Порядок управления документацией».

ПЕРЕЧЕНЬ ДЕРЖАТЕЛЕЙ ДОКУМЕНТА

№ экземпляра	Статус экземпляра	Вид носителя	Месторасположение экземпляра	Держатель
1	Контрольный	Бумажный	АУЦ	Начальник АУЦ
E(file)	Рабочий	Электронный	БД AviaDOCs	ЗД по качеству

Реквизиты текущего статуса документа	
Номер издания документ: Issue:	№ <u>1</u>
Действует с: Effective:	«01» мая 2025г.
Реквизиты приказа о введении внутреннего документа в действие:	от «14» апреля 2025 г. № 01058-ОД
Место хранения контрольного экземпляра	<u>Авиационный учебный центр</u> (наименование подразделения или должность сотрудника)
Отметка о направлении в архив (только для подлинника):	<input type="checkbox"/> архивное хранение контрольного экземпляра <input type="checkbox"/> направлен на уничтожение

РАЗДЕЛ РЕГИСТРАЦИИ ПОПРАВК

Номер поправки	Дата введения в действие поправки	Приказ об утверждении и введении в действие поправки	Раздел/пункт (подпункт)	Краткое описание вносимых изменений	Подпись лица, внесшего поправку

СОДЕРЖАНИЕ

СЛУЖЕБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	2
Раздел регистрации поправок	4
Содержание	5
Определения и аббревиатуры	6
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
2. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ И ПОЛНОМОЧИЯ КОМИССИИ	9
3. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОМИССИИ	11
4. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ РЕШЕНИЙ КОМИССИИ	13
Приложение 1. Образец заявления	15
Приложение 2. Образец журнала регистрации обращений в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	16
Приложение 3. Образец протокола заседания комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений	17

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

Образовательный процесс - процесс реализации образовательной программы, ее частей или программ отдельных учебных курсов, предметов и дисциплин (модулей), осуществляемый организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Обучающийся - физическое лицо или представитель юридического лица, осваивающий образовательную программу.

Педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых отношениях или оказывает услуги по договору гражданско-правового характера с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

Отношения в сфере образования (образовательные отношения) - совокупность общественных отношений по реализации права граждан на образование, целью которых является освоение обучающимися содержания образовательных программ (образовательные отношения), и общественных отношений, которые связаны с образовательными отношениями и целью которых является создание условий для реализации прав граждан на образование.

Участники образовательных отношений - обучающиеся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

Конфликт интересов педагогического работника - ситуация, при которой у педагогического работника при осуществлении им профессиональной деятельности возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества и которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение педагогическим работником профессиональных обязанностей вследствие противоречия между его личной заинтересованностью и интересами обучающегося.

Разногласие - несогласие, конфликт, несовпадение, несогласованность, отсутствие единства, обсуждение, при котором «сталкиваются» две или более точек зрения различных сторон, каждая из которых отстаивает свою точку зрения.

Обращение - заявление участника образовательных отношений, в котором сообщается о наличии разногласия (спора) и содержится просьба его разрешения.

Урегулирование спора (разногласия) - порядок разрешения спора (разногласий) между субъектами отношений на основе коллегиального рассмотрения спорного вопроса, применения согласительных способов мирного разрешения спора, убеждения.

АУЦ – авиационный учебный центр

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – Комиссия) создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания.

1.2. Комиссия выполняет следующие функции:

- a) прием и рассмотрение обращений участников образовательных отношений по вопросам реализации права на образование;
- b) установление наличия или отсутствия нарушения участниками образовательных отношений локальных нормативных актов по вопросам реализации права на образование, конфликта интересов педагогического работника, принятие мер по урегулированию ситуации;
- c) отмена или оставление в силе решения о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания;
- d) вынесение рекомендаций участникам образовательных отношений в целях урегулирования или профилактики повторного возникновения ситуации, ставшей предметом спора;
- e) внесение руководству АУЦ предложений в части корректировки (отмены) управленческих решений, локальных нормативных актов, иных документов, в результате применения, которых возник спор между участниками образовательных отношений.

1.3. Комиссия имеет право:

- a) запрашивать у участников образовательных отношений и устанавливать сроки представления необходимых для её деятельности документов, материалов, информации;
- b) проводить необходимые консультации по рассматриваемым спорам с участниками образовательных отношений;
- c) приглашать участников образовательных отношений для дачи разъяснений.

1.4. Комиссия обязана:

- a) стремиться к урегулированию разногласий между участниками образовательных отношений;
- b) объективно, полно и всесторонне рассматривать обращения (заявления) участников образовательных отношений;
- c) обеспечивать соблюдение прав и свобод участников образовательных отношений;
- d) принимать решения своевременно и в установленные сроки, в соответствии с законодательством об образовании, локальными нормативными актами Авиапредприятия.
- e) давать обоснованные ответы заявителям в устной или письменной форме.

1.5. Деятельность Комиссии не требует финансового обеспечения, члены Комиссии осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

2. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ И ПОЛНОМОЧИЯ КОМИССИИ

2.1. Комиссия создается приказом директора Авиапредприятия из равного числа представителей обучающихся и представителей Авиапредприятия в количестве не менее 3 (трех) человек от каждой стороны, по факту получения обращения (заявления) от обучающегося и (или) сотрудника Авиапредприятия.

2.2. Приказом назначается председатель Комиссии и устанавливается срок действия полномочий Комиссии.

2.3. В случае досрочного прекращения полномочий одного из членов Комиссии утверждается новый состав Комиссии.

2.4. Досрочное прекращение полномочий члена Комиссии осуществляется:

- a) на основании личного заявления члена Комиссии об исключении его из состава Комиссии;
- b) по требованию не менее 2/3 членов Комиссии, выраженному в письменной форме;
- c) в случае прекращения членом Комиссии образовательных или трудовых отношений с Авиапредприятием.

2.5. На первом заседании Комиссии из числа лиц, входящих в её состав, простым большинством голосов избирается заместитель председателя и секретарь Комиссии.

2.6. Председатель Комиссии осуществляет следующие функции:

- a) созыв заседаний Комиссии;
- b) распределение обязанностей между членами Комиссии;
- c) утверждение повестки заседаний Комиссии;
- d) председательство на заседаниях Комиссии;
- e) подписание протоколов заседаний и иных исходящих документов Комиссии;
- f) общий контроль за исполнением решений, принятых Комиссией.

2.7. Заместитель председателя Комиссии осуществляет следующие функции:

- a) координация работы членов Комиссии;
- b) подготовка документов, вносимых на рассмотрение Комиссии;
- c) выполнение обязанностей председателя Комиссии в случае его отсутствия.

2.8. Секретарь Комиссии осуществляет следующие функции:

- a) регистрация заявлений, поступивших в Комиссию;
- b) информирование членов Комиссии о дате, времени, месте и повестке заседания;
- c) ведение и оформление протоколов заседаний Комиссии;
- d) составление выписок из протоколов заседаний Комиссии;
- e) обеспечение текущего хранения документов и материалов Комиссии, обеспечение их сохранности.

2.9. Члены Комиссии имеют право:

- a) принимать участие в подготовке заседаний Комиссии;
- b) обращаться по вопросам, входящим в компетенцию Комиссии, к её председателю, иным лицам, органам и организациям;
- c) в случае отсутствия на заседании изложить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме (данная информация оглашается на заседании Комиссии и приобщается к протоколу);
- d) в случае несогласия с принятым на заседании решением Комиссии изложить свое

мнение в письменной форме (данная информация подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Комиссии);

е) вносить предложения по совершенствованию организации работы Комиссии.

2.10. Члены Комиссии обязаны:

- а) участвовать в заседаниях Комиссии;
- б) выполнять возложенные на них в соответствии с данным Положением функции, решения Комиссии;
- в) соблюдать требования законодательных и иных нормативных правовых актов при реализации своих функций;
- г) в случае возникновения личной заинтересованности, способной повлиять на объективность решения, сообщить об этом Комиссии и отказаться в письменной форме от участия в ее работе.

2.11. Члены Комиссии не вправе разглашать сведения и соответствующую информацию, полученную ими в ходе участия в работе Комиссии, третьим лицам.

3. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОМИССИИ

3.1. Заседания Комиссии проводятся на основании письменного обращения (заявления) участника образовательных отношений ([Приложение 1](#)), поступившего в адрес руководителя АУЦ, с указанием признаков нарушений прав на образование и лица, допустившего нарушения.

3.2. В заявлении указываются:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- б) оспариваемые действия или бездействие участника образовательных отношений;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) участника образовательных отношений, действия или бездействие которого оспаривается, а в случае обжалования решения о применении к обучающемуся дисциплинарного взыскания - указание на приказ руководителя Авиапредприятия, который обжалуется;
- г) основания, по которым заявитель считает, что реализация его прав на образование нарушена;
- е) требования заявителя.

3.3. В случае невозможности участия заявителя в работе Комиссии в заявлении указывается:

«Прошу рассмотреть мое заявление (обращение, претензию и т.д.) в моё отсутствие».

3.4. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к заявлению соответствующие документы и материалы, либо их копии.

3.5. Поступившее заявление передается председателю Комиссии и подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ([Приложение 2](#)).

3.6. Решение о проведении заседания Комиссии принимается её председателем не позднее 2-х рабочих дней с момента поступления такого обращения.

3.7. При наличии в заявлении информации, предусмотренной п. 3.2 настоящего Положения, Комиссия обязана провести заседание в течение 10-ти рабочих дней со дня подачи заявления. При отсутствии в заявлении указанной информации заседание Комиссии по рассмотрению заявления не проводится.

3.8. Информация о принятом решении - о сроке и месте проведения заседания для рассмотрения указанного заявления, либо об отказе в его рассмотрении - доводится до заявителя письменным уведомлением.

3.9. На заседание приглашаются заявитель обращения и все участники образовательных отношений, в отношении которых поступило обращение. В случае наличия уважительной причины пропуска заседания заявителем или лицом, действия которого обжалуются, по их просьбе заседание может быть перенесено на другой срок.

3.10. При необходимости, и в целях всестороннего и объективного рассмотрения обращения, на заседание Комиссии могут быть приглашены лица, не являющихся членами Комиссии. Неявка приглашенных лиц на заседание Комиссии не является препятствием для рассмотрения поступившего обращения.

3.11. На заседании Комиссии по рассмотрению обращения заявителя председатель зачитывает членам Комиссии поступившее обращение и предлагает его к обсуждению, заслушиваются мнения всех участников образовательных отношений.

3.12. В случае необходимости проведения дополнительной проверки (изучения) изложенных в обращении фактов Комиссия вправе по согласованию сторон отложить заседание Комиссии для дополнительного изучения вопроса на более поздний срок.

4. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ РЕШЕНИЙ КОМИССИИ

4.1. По результатам рассмотрения заявления участника образовательных отношений Комиссия принимает решение в целях урегулирования разногласий.

4.2. Заседание Комиссии считается правомочным принимать решения, если на нем присутствует не менее 2/3 (двух третей) членов Комиссии.

4.3. В случае установления факта нарушения права на образование, Комиссия принимает решение, направленное на его восстановление, в том числе с возложением обязанности по устранению выявленных нарушений на лиц, допустивших такие нарушения.

4.4. Комиссия может принять решение об отказе 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.

4.5. В решение Комиссии могут быть включены рекомендации органам управления АУЦ об отмене (корректировке) принятых управленческих решений, локальных нормативных актов, в результате применения, которых возник спор между участниками образовательных отношений, если в них выявлена неправомерность, некорректность относительно действующих нормативных правовых актов.

4.6. В случае установленного Комиссией нарушения процедур применения локальных нормативных актов в решение Комиссии могут включаться предложения о применении к участникам образовательных отношений дисциплинарного воздействия.

4.7. Решение Комиссии принимается открытым голосованием большинством голосов от общего числа членов Комиссии, принявших участие в заседании. В случае равенства голосов решение принимается в пользу участника образовательных отношений, действия или бездействие которого оспаривается, а в случае обжалования решения о применении к обучающемуся дисциплинарного взыскания - в пользу обучающегося.

4.8. Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в Авиапредприятии и подлежит исполнению в срок, предусмотренный указанным решением. Контроль исполнения решения Комиссии осуществляется председателем Комиссии.

4.9. В случае если заявитель не согласен с решением Комиссии по своему обращению, он может воспользоваться правом на защиту и восстановление своих нарушенных прав и законных интересов в судебном порядке.

4.10. Решение Комиссии оформляется протоколом, который подписывают все присутствующие члены Комиссии ([Приложение 3](#)).

4.11. Решение Комиссии в виде выписки из протокола заседания в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня его проведения предоставляется заявителю и лицу, на которого Комиссией возложены обязанности по устранению выявленных нарушений (в случае установления факта нарушения права на образование), директору Авиапредприятия.

4.12. Сведения, содержащие конфиденциальную информацию об участниках образовательных отношений, не включаются в отчеты и другие сопроводительные документы.

4.13. Документами по основным видам работ Комиссии, подлежащими учету и хранению в Авиапредприятии, являются:

- а) заявления участников образовательных отношений;
- б) журнал регистрации обращений в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- в) протоколы заседаний Комиссии.

4.14. Срок хранения документов и материалов Комиссии составляет 3 (три) года.

Приложение 1

Образец заявления

Директору
АО «Авиапредприятие «Ельцовка»

(Фамилия Имя Отчество Заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу рассмотреть на заседании Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений АО «Авиапредприятие «Ельцовка» _____

(содержание жалобы, обращения, предложения)

Прошу рассмотреть мое заявление _____

(в моем присутствии, в присутствии лица, представляющего мои интересы, в моё отсутствие и т. п.)

О результатах рассмотрения моего заявления прошу сообщить

(указать способ и контактные данные для передачи решения Комиссии)

К заявлению прилагаю:

1. _____
2. _____
3. _____

« _____ » _____ 20__ г.

/ _____ /
(подпись) (ФИО)

Приложение 2

Образец журнала регистрации обращений в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

Авиационный учебный центр
АО «Авиапредприятие «Ельцовка»

Журнал
регистрации обращений в Комиссию по урегулированию
споров между участниками образовательных отношений

Начат: _____

Окончен: _____

№ п/п	Дата поступления заявления	ФИО заявителя	Краткое содержание запроса	Номер и дата Протокола заседания Комиссии	Дата отправки (вручения) ответа заявителю	Подпись заявителя ¹
1.						
2.						
3.						

¹ В случае отправки ответа по почте прикрепляется соответствующий документ, подтверждающий получение заявителем почтового отправления

Приложение 3

Образец протокола заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

Авиационный учебный центр
АО «Авиапредприятие «Ельцовка»

ПРОТОКОЛ № ____

заседания Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

«_____» _____ 20__ г.

Место проведения: _____

Присутствовало ____ человек из состава комиссии

Приглашенные: _____

Повестка дня:

1. _____

2. _____

По первому вопросу слушали:

При рассмотрении заявления (обращения, жалобы) участника образовательных отношений указывается следующая информация:

- ФИО заявителя;
- дата обращения;
- суть разногласий (спора);
- краткий ход обсуждения вопроса.

Итоги голосования:

«за» - _____

«воздержались» - _____

«против» - _____

Решение комиссии: *принятое решение и его обоснование (со ссылкой на нормативные правовые акты, другие материалы).*

Председатель комиссии _____ *Фамилия Имя Отчество (полностью)*

Заместитель председателя комиссии _____ *Фамилия Имя Отчество (полностью)*

Секретарь _____ *Фамилия Имя Отчество (полностью)*

Члены комиссии: _____ *Фамилия Имя Отчество (полностью)*

_____ *Фамилия Имя Отчество (полностью)*

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ПОЛОЖЕНИЕМ

о комиссии по урегулированию споров в авиационном учебном центре
АО «Авиапредприятие «Ельцовка»

(наименование внутреннего документа)

Своей подписью сотрудник подтверждает, что ознакомлен с положением в полном объеме, содержание и смысл для него понятны:

№ п/п	ФИО	должность	Дата ознакомления	подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				