

ПОЛОЖЕНИЕ

о Комиссии по рассмотрению жалоб

Настоящее Положение устанавливает порядок формирования и осуществления деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб при Ассоциации «Гильдия экспертов в сфере профессионального образования» (далее – Гильдия экспертов), ее структуру и задачи.

1 Общие положения

1.1 Комиссия по рассмотрению жалоб (далее Комиссия) образована для обеспечения защиты прав и интересов образовательных организаций, а также их работников при рассмотрении жалоб, поступающих в процессе прохождения профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (далее – аккредитация), которые реализуются этими организациями.

1.2 В своей работе Комиссия руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, другими нормативными правовыми актами РФ, уставом Гильдии экспертов, а также настоящим Положением.

1.3 Термины и понятия, применяемые в данном Положении:

Жалоба – это запрос от юридического или физического лица о восстановлении либо защите нарушенных прав или законных интересов, касающихся качества предоставляемых услуг во время процесса прохождения аккредитации, а также действий сотрудников Гильдии экспертов или членов внешней экспертной комиссии (далее – ВЭК) в ходе прохождения аккредитации.

Заявитель – образовательная организация или физическое лицо, которое подало жалобу в Комиссию.

1.4 Заявитель вправе подать жалобу на любой стадии процедуры аккредитации (далее – аккредитация), включая оспаривание любых решений и/или действий (или бездействия) экспертов, членов Гильдии экспертов, а также представителей Гильдии экспертов.

1.5 При рассмотрении жалобы гарантируется конфиденциальность информации, которая содержит данные, относящиеся к коммерческой и иной охраняемой законом тайне, а также другой информации, доступ к которой ограничен согласно законодательству Российской Федерации.

2 Состав Комиссии и порядок ее формирования

2.1 Комиссия состоит из трех независимых специалистов, включая председателя.

2.2 Члены Комиссии назначаются посредством открытого голосования Общим собранием членов Гильдии экспертов. Решение считается принятым,

если за него проголосовало простое большинство членов Общего собрания.

2.3 Если член Комиссии сталкивается с ситуацией конфликта интересов при рассмотрении конкретной жалобы, он обязан воздержаться от участия в принятии решения по данному вопросу.

2.4 Полномочия членов Комиссии действуют в течение трёх лет.

2.5 Освобождение члена Комиссии от занимаемой должности возможно в случаях:

- по личному заявлению;
- если его деятельность начинает противоречить Уставу или внутренним правилам Гильдии экспертов.

3 Основные задачи Комиссии

3.1 Рассмотрение жалоб, поступивших от заявителей.

3.2 Оценка обоснованности и соответствия действующему законодательству решений, действий (или бездействия) членов ВЭК, а также представителей Гильдии экспертов.

3.3 Запрос необходимых документов, материалов и информации у председателя ВЭК для всестороннего анализа ситуации и принятия обоснованного решения по жалобе.

3.4 Уведомление всех заинтересованных сторон о поступившей жалобе.

3.5 Принятие окончательных решений по итогам рассмотрения каждой жалобы.

3.6 Ведение документации по всем аспектам своей работы.

4 Заседания Комиссии

4.1 Заседания Комиссии организуются только в случае поступления жалобы.

4.2 Заседаниями руководит председатель Комиссии. Если председатель не может участвовать в заседании, он делегирует свои обязанности одному из членов Комиссии.

4.3 Заседание признается состоявшимся, если в нём принимают участие более половины членов Комиссии. В случае невозможности явки на заседание член Комиссии может заранее предоставить своё письменное мнение по рассматриваемым вопросам.

4.4 Участие членов Комиссии в её работе осуществляется на добровольной основе, без оплаты.

4.5 Жалобы рассматриваются Комиссией в строгом соответствии с установленным порядком рассмотрения жалоб.