

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения жалоб

Настоящее Положение устанавливает порядок и сроки рассмотрения жалоб на решения и/или действия (бездействие) членов внешней экспертной комиссии (далее – ВЭК), членов Ассоциации «Гильдия экспертов в сфере профессионального образования» (далее – Гильдия экспертов) и ее официальных представителей при проведении профессионально-общественной аккредитации (далее – аккредитация).

1 Общие положения

1.1. Организация, предоставляющая образовательные услуги посредством реализации соответствующих программ, имеет возможность подачи жалобы на каждом этапе процедуры аккредитации, в том числе относительно любых принятых решений и/или действий (либо бездействия) экспертов ВЭК, участников Гильдии экспертов и их официальных представителей.

1.1 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 аккредитации, а также действий сотрудников Гильдии экспертов или членов ВЭК в ходе прохождения аккредитации.

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

1.2. Рассмотрение жалобы осуществляется специальной Комиссией по работе с жалобами (далее – Комиссия), созданной при Гильдии экспертов.

1.3. При изучении жалобы обеспечивается соблюдение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую или иную охраняемую законодательством тайну, а также персональных данных.

2 Требования при подаче жалобы

2.1. Подача жалобы возможна на любом этапе процедуры аккредитации: начиная с этапа самообследования, внешней экспертизы и заканчивая принятием решения. Однако подача жалобы должна осуществляться не позднее чем через 14 дней после вынесения оспариваемого решения и/или совершения обжалуемых действий экспертами ВЭК, членами Гильдии экспертов либо их официальными представителями.

2.2. Жалоба подается в письменной форме на имя директора Гильдии экспертов по адресу места нахождения Гильдии экспертов и (или) в электронном виде на электронный адрес: expert.edu@mail.ru.

2.3. В жалобе заявитель указывает следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (для физических лиц) / полное наименование (для юридических лиц);
- адрес места жительства (для физических лиц) / юридический адрес (для юридических лиц);
- контактный номер телефона;
- электронный адрес (если имеется) и почтовый адрес, на который следует направить ответ заявителю;
- подробности об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- аргументы, обосновывающие несогласие с принятыми решениями и совершенными действиями (бездействием);
- конкретное требование заявителя.

3 Процедура рассмотрения жалобы

3.1. Гильдия экспертов регистрирует полученную жалобу не позднее следующего рабочего дня после её поступления и передает в Комиссию.

3.2. После получения жалобы председатель Комиссии в течение трёх рабочих дней с момента её регистрации проверяет её на соответствие требованиям, изложенным в пункте 2 данного Положения. По итогам проверки он:

- В случае несоответствия жалобы требованиям пункта 2 направляет заявителю уведомление об отклонении жалобы с объяснением причин.
- Если жалоба соответствует требованиям пункта 2, уведомляет заявителя о том, что она принята к рассмотрению.

3.3. Заявитель получает все уведомления по почте или в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в его жалобе.

3.4. Для рассмотрения жалобы комиссия собирает копии всех материалов, использованных в процедуре аккредитации (документы, представленные Гильдией экспертов, образовательным учреждением, ВЭК, а также любые другие важные для дела документы). При необходимости комиссия может дополнительно запросить информацию у председателя и членов ВЭК.

3.5. Окончательное решение по жалобе принимается комиссией в срок до 14 календарных дней с момента её регистрации.

3.6. Процесс рассмотрения жалобы не является повторной процедурой аккредитации.

3.7. Заседания комиссии носят закрытый характер и могут проводиться с применением дистанционных технологий.

3.8. Заседание комиссии будет считаться легитимным, если на нём присутствуют более половины её членов.

4 Решение по жалобе

4.1. Решение по жалобе принимается простым большинством голосов и фиксируется в протоколе, который подписывают председатель Комиссии и секретарь.

4.2. После рассмотрения жалобы Комиссия выносит одно из двух возможных решений:

- об отказе в удовлетворении жалобы;
- о полном или частичном удовлетворении жалобы.

Отказ в удовлетворении жалобы возможен в следующих случаях:

- Решения, действия (или бездействие) членов ВЭК, Гильдии экспертов и их официальных представителей признаются правомерными и обоснованными;
- Содержание жалобы не соответствует требованиям, установленным пунктом 2 настоящего Положения.

4.3. Председатель Комиссии передает принятое решение директору Гильдии экспертов, который в течение 10 рабочих дней с момента получения этого решения информирует заявителя о результате рассмотрения жалобы.

4.4. Заявитель имеет право оспорить данное решение в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.