

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием учредителей
АНО "Нацаккредцентр"
Протокол № 1 от 15.03.2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок и сроки рассмотрения жалоб на решения и/или действия (бездействие) экспертов, членов Нацаккредсовета, Нацаккредцентра, его должностных лиц при проведении аккредитации.

1.2. Образовательная организация, реализующая аккредитуемый кластер образовательных программ, имеет право на обращение с жалобой на любом этапе процедуры аккредитации, на любые решения и/или действия (бездействие) экспертов, членов Нацаккредсовета, представителей Нацаккредцентра.

1.3. Жалоба - просьба физического или юридического лица о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с качеством оказания услуг при проведении аккредитации, а так же связанных с действиями сотрудников Нацаккредцентра или членов внешней экспертной комиссии при прохождении аккредитации.

1.4. Жалоба рассматривается Комиссией по рассмотрению жалоб Нацаккредцентра (далее – Комиссия).

1.5. При рассмотрении жалобы соблюдается конфиденциальность сведений, представляющих коммерческую или иную охраняемую законом тайну и персональные данные.

2. Требования при подаче жалобы

2.1. Жалоба может быть подана на любом этапе процедуры аккредитации: самобследование, аккредитационная экспертиза, принятие решения.

Жалоба может быть подана в течение 14 дней со дня принятия обжалуемого решения, совершения обжалуемого действия Нацаккредцентром или его должностным лицом.

2.2. Жалоба подается в письменной форме на имя директора Нацаккредцентра по адресу: 424006, Россия, Республика Марий Эл, город Йошкар-Ола, улица Волкова, д. 206А и (или) в электронном виде на официальном сайте Нацаккредцентра <https://ncra.ru/>.

2.3. В жалобе заявитель указывает следующую информацию:

фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием);

требование заявителя.

3. Процедура рассмотрения жалобы

3.1. Структурное подразделение Нацаккредцентра, ответственное за делопроизводство, регистрирует поступившую жалобу не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передает в Комиссию.

Председатель Комиссии при поступлении жалобы в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы проверяет ее на соответствие требованиям пункта 2 настоящего Положения и по результатам проверки:

а) в случае несоответствия пункту 2 настоящего Порядка направляет заявителю уведомление об отказе в принятии жалобы к рассмотрению (с указанием причин отказа);

б) в случае соответствия пункту 2 настоящего Порядка направляет заявителю уведомление о принятии жалобы к рассмотрению.

3.2. Уведомления заявителю направляются в электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на электронную почту, указанную в жалобе.

3.3. Комиссия запрашивает копии документов, которые использовались во время процедуры аккредитации (материалы подготовленные Нацаккредцентром, образовательной организацией, внешней экспертной комиссией, а также иные документы, необходимые для принятия решения по жалобе.

При необходимости Комиссия вправе запросить дополнительную информацию у председателя и членов внешней экспертной комиссии.

3.4. Комиссия принимает решение в течение 14 календарных дней с момента регистрации жалобы.

3.5. Рассмотрение жалобы заявителя не является проведением повторной процедуры аккредитации.

3.6. Заседание Комиссии является закрытым и может проводиться с использованием интерактивных средств связи (видеоконференция, Skype и др.).

3.7. Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимает участие более половины ее членов.

4. Решение по жалобе

4.1. Решение по жалобе принимается большинством голосов и оформляется протоколом, который подписывается председателем Комиссии и секретарем.

4.2. По результатам рассмотрения жалобы Комиссия принимает одно из следующих решений:

а) об отказе в удовлетворении жалобы;

б) об удовлетворении жалобы (полностью или частично).

Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается в случаях, если;

а) решения, действия (бездействие) членов внешней экспертной комиссии, членов Нацаккредсовета, Нацаккредцентра и его должностных лиц признаны законными и обоснованными;

б) предмет жалобы не соответствует требованиям пункта 2 настоящего Положения.

4.3. Председатель Комиссии направляет решение по жалобе директору Нацаккредцентра.

4.4. Директор Нацаккредцентра в течение 10 рабочих дней с даты представления указанного решения уведомляет заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

4.5. Решение может быть обжаловано заявителем в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

УТВЕРЖДЕНО

Общим собранием учредителей
АНО "Нацаккредцентр"
Протокол № 1 от 15.03.2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ ПРИ НАЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ АККРЕДИТАЦИИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок формирования и осуществления деятельности Комиссии по рассмотрению жалоб при Национальном центре профессионально-общественной аккредитации (далее – Комиссия), ее структуру и функции.

Комиссия создана с целью защиты интересов, соблюдения прав образовательных организаций, их должностных лиц для рассмотрения жалоб при проведении процедуры аккредитации образовательных программ, реализуемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными актами, международными соглашениями в области образования и аккредитации, участником которых является Российская Федерация, Уставом АНО «Нацаккредцентр» и настоящим Положением.

1.2. Термины и определения используемые в настоящем положении:

Жалоба - просьба юридического или физического лица о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с качеством оказания услуг при проведении аккредитации, а так же связанных с действиями сотрудников Нацаккредцентра или членов внешней экспертной комиссии при прохождении аккредитации.

Заявитель – образовательная организация или физическое лицо подавшее жалобу в Комиссию.

1.3. Комиссия осуществляет следующие функции:

- рассматривает жалобы заявителей,
- оценивает обоснованность и правомерность решений, действий (бездействия) членов внешней экспертной комиссии, представителей Нацаккредцентра,
- запрашивает при необходимости у председателя внешней экспертной комиссии необходимые документы, материалы и информацию, для принятия решения по жалобе,
- уведомляет заинтересованных лиц о поступлении жалобы,
- принимает решения по результатам рассмотрения жалобы,
- ведет документацию по всем вопросам своей деятельности.

1.4. Заявитель имеет право на обращение с жалобой на любом этапе процедуры аккредитации, на любые решения и/или действия (бездействие) экспертов, членов Нацаккредсовета, представителей Нацаккредцентра.

1.5. При рассмотрении жалобы обеспечивается защита информации, содержащей сведения, составляющие коммерческую и иную охраняемую законом тайну, и иную информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Состав Комиссии и порядок его формирования

2.1. Комиссия состоит из 3 (трех) независимых членов, включая председателя.

2.2. Члены Комиссии избираются Общим собранием учредителей Нацаккредцентра открытым голосованием простым большинством голосов.

2.3. Член Комиссии, имеющий конфликт интересов при рассмотрении жалобы, не участвует в принятии решения по жалобе.

2.4. Состав Комиссии избирается на пять лет.

2.5. Члены Комиссии могут быть освобождены на основании:

- личного заявления;
- деятельность члена противоречит Уставу и внутренним нормативным актам Нацаккредцентра.

3. Заседания Комиссии

3.1. Заседания Комиссии проводятся в случае поступления жалобы.

3.2. Заседания Комиссии проводятся председателем Комиссии. Если председатель Комиссии не может присутствовать на заседании, то он передает свои полномочия одному из членов Комиссии.

3.3. Заседание Комиссии считается правомочным, если в нем принимает участие более половины ее членов. Член Комиссии в случае невозможности присутствия на заседании имеет право заблаговременно представить свое мнение по рассматриваемым вопросам в письменной форме.

3.4. Члены Комиссии участвуют в работе Комиссии на безвозмездной основе.

3.5. Жалоба рассматривается Комиссией в соответствии с Положением о порядке рассмотрения жалоб.