



Порядок формирования и деятельность апелляционной комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб.

I. ОБЛАСТЬ ПРИМИНЕНИЯ

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии Законом «Об образовании», постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики «Об утверждении нормативных правовых актов по аккредитации в сфере образования» от 15 мая 2024 года № 246.

2. Порядок устанавливает порядок рассмотрения апелляций, жалоб и организации работы Комиссии по апелляциям и жалобам (далее – Комиссия), её состав, функции, обязанности.

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Апелляция-это аргументированное письменное заявление юридического лица о несогласии с результатами рекомендаций внешней экспертной комиссии(далее ВЭК) или с решением аккредитационного совета (далее АС) НИАРС.

Жалоба- выраженное недовольство, требование физического лица или юридического лица о восстановлении и защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с качеством оказания услуг ОО которая успешно прошла аккредитацию в НИАРС до истечения срока действия свидетельства об аккредитации, а также связанных с действиями сотрудников НИАРС или членов ВЭК по прохождении аккредитации.

Физическое лицо-любое заинтересованное лицо, включая обучающихся, их родителей, работодателей и др., имеющие прямое либо косвенное отношение к аккредитации ОО проводимой НИАРС или аккредитованной ОО с действующим сроком аккредитации, которая успешно прошла аккредитацию в НИАРС.

Юридическое лицо-любое независимо от формы собственности заинтересованное лицо, включая ОО высшего, среднего, начального профессионального и общего образования и другие имеющие прямое либо косвенное отношение к аккредитации ОО проводимой НИАРС или аккредитованной ОО с действующим сроком аккредитации, которая успешно прошла аккредитацию в НИАРС.

Заявитель - физическое лицо или образовательная организация, подавшее апелляцию или жалобу.

III. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3. НИАРС должен принимать предупреждающие меры по разрешению спорных вопросов и недопущению возникновения апелляций и жалоб.

4. Апелляция и Жалоба от физических/юридических лиц и от кандидатов на аккредитацию/аккредитованных образовательных организаций (далее ОО) подаются в НИАРС. Для их рассмотрения по представлению директора НИАРС, Аккредитационный совет (далее АС) утверждает Комиссию по апелляциям и жалобам и оформляется приказом НИАРС.

5. Комиссия рассматривает апелляцию заявителя, полученную в письменной форме на официальном бланке за подписью руководителя ОО, жалоба оформляется письменно в произвольной форме за подписью физического лица или от юридического лица на имя директора НИАРС.

6. При рассмотрении и подготовке информации по результатам рассмотрения апелляции/жалобы, должна быть соблюдена конфиденциальность, полученная в процессе работы Комиссии, и не допускается разглашение сведений, содержащихся в апелляции/ жалобе, без согласия их подателя.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОМИССИИ

7. В своей работе Комиссия руководствуется законодательством КР, нормативными правовыми актами в области образования, международными стандартами в области аккредитации, принятыми на территории КР в установленном порядке и настоящим Порядком.

8. Организационную работу Комиссии обеспечивает секретарь, которым является сотрудник НИАРС который не участвует в процедурах оценки образовательной программы или образовательной организации.

9. Секретарь Комиссии несёт ответственность за ведение делопроизводства по поданной апелляции/ жалобе и оформление протокола принятых решений.

10. Персональный и количественный состав Комиссии по конкретной апелляции/ жалобе формируется исходя из вопроса, по которому она подана и утверждается приказом НИАРС.

11. Жалоба на работу специалистов НИАРС и аккредитованных ОО может быть рассмотрена Комиссией, состоящей из специалистов НИАРС (без привлечения сторонних специалистов).

12. В состав Комиссии по рассмотрению апелляции включаются независимые специалисты. Член комиссии не может быть одновременно членом АС.

13. До включения в состав Комиссии претендент обязан информировать директора НИАРС о существовании обстоятельств, препятствующих его участию в работе комиссии.

14. Члены Комиссии обязаны соблюдать этические нормы в процессе рассмотрения апелляции/жалобы и принятия соответствующих действий.

15. Комиссия обязана:

- не допускать дискриминации при проведении анализа и принятии решения по отношению к одной из спорящих сторон;
- обеспечивать конфиденциальность информации, получаемой в процессе рассмотрения апелляции/жалобы;
- обеспечивать своевременное оформление результатов работы и доведение предпринятых действий до лица, направившего жалобу, и до ОО по поданной апелляции.

16. Ни одно лицо (групп лиц) не должно влиять на принятие решений комиссии.

17. Комиссия выполняет следующие функции:

- рассмотрение апелляции/жалобы и подготовка заключений по ней;
- ведение записей по апелляции/жалобы и принятым действиям.

18. Выполнение членами Комиссии своих функций осуществляются на безвозмездной основе.

19. В случае производственной необходимости НИАРС может оплатить командировочные расходы членов комиссии.

V. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПОДАЧЕ АПЕЛЛЯЦИИ/ЖАЛОБЫ

20. Рассмотрение Апелляции/Жалобы заявителя не является проведением повторной процедуры аккредитации ОО.

21. Объектом Апелляции/Жалобы могут быть любые решения, действия и бездействия сотрудников и внешних экспертов НИАРС, если такими решениями и действиями были нарушены права и обязанности заявителя.

22. Апелляция подаётся в письменном виде на официальном бланке ОО с указанием в обязательном порядке наименования организации, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, сути жалобы/апелляции. Они должны быть зарегистрированы в установленном законодательством порядке в организации-отправителе и подписаны руководителем.

23. Жалоба, представляется в произвольной форме, если это физическое лицо, то с указанием ФИО, контактные данные, сути обжалования по какой образовательной организации и (или) программ, чётко сформулированных требований по предмету спора, подпись если юридическое лицо, то с указанием наименования организации, ее местонахождения, исходящего номера и даты, сути обжалования, чётко сформулированных требований по предмету спора, подписанная руководителем организации.

24. Жалоба может быть подана на официальный адрес электронной почты НИАРС, указанной на официальном сайте НИАРС.

25. Жалоба или апелляция должны быть обоснованными. В случае необходимости к ним прилагаются документы, подтверждающие доводы подателя апелляции/ жалобы.

IV. ДОКУМЕНТЫ, ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ И РЕШЕНИЯ

26. Поступившая Апелляция/Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента её поступления.

27. Апелляция подаётся в течении следующих 7 рабочих дней с момента получения письменного уведомления ОО о решении принятым на АС.

28. Жалоба может подаваться в любой промежуток времени, но до истечения срока действия свидетельства об аккредитации , выданным НИАРС.

29. Если образовательная организация не удовлетворена услугами в момент процедуры аккредитации, которые оказывают НИАРС, она должна сообщить об этом представителю НИАРС или председателю ВЭК, которые находятся с визитом в ОО. Если ОО не удалось решить проблему на месте, она имеет право написать жалобу НИАРС.

30. Комиссия запрашивает копии всех документов, которые использовались во время процедуры аккредитации, включая материалы подготовленные НИАРС, самой ОО и внешней экспертной комиссией, а также документы, которые необходимы для решения сути вопроса указанного в апелляции/жалобе, в том числе у образовательной организации.

31. В случае некорректной информации, Апелляции/Жалоба не принимается.

32. Не подлежат рассмотрению Апелляция/Жалоба, поданные анонимно, в которых не указаны ФИО, нет подписи, не изложена суть вопроса или условия послужившие основанием для Апелляции/Жалобы.

33. Комиссия в течении 30 календарных дней после получения апелляции принимает решение. Решение Комиссии является окончательным, оформляется в письменной форме и отражается в протоколе. Повторная апелляция не проводится претензии по результатам апелляции не рассматриваются.

34. Заседание комиссия является закрытым и может проводится с использованием интерактивных средств связи.

35. На заседании комиссии правомочно, если в нём приняли участие не менее половины членов комиссии.

36. Решение по Апелляции/Жалобе принимается на основании большинства голосов членов комиссии и оформляется протоколом, который подписывается председателем комиссии и его членами. В случае равенства голосов, голос председателя Комиссии является решающим.

37. В случае задержки срока рассмотрения Апелляции/Жалобы НИАРС направляет письмо лицу, направившему жалобу или подавшему апелляцию с обоснованием причин задержки.

38. По результатам рассмотрения апелляции комиссия принимает одно из следующих решений:

- вынести новое решение;
- отказать в удовлетворении.

39. Решение принятое Комиссией, передается в Аккредитационный совет до начала заседания АС, где будет рассмотрен вопрос по Апелляции/Жалобы.

40. Решение Комиссии, должны быть обоснованным и содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя с разъяснением их права на обжалование принятого решения. Решение Аккредитационного совета является окончательным решением

41. В случае изменения решения НИАРС проводит необходимые процедуры до её исполнению.

42. После принятия решения АС, НИАРС в течении 5 календарных дней доводит до сведения заявителя в письменной форме.

43. Решение, принятые комиссией может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству КР.