



«АККРЕДИТЕУ ЖӘНЕ РЕЙТИНГТІҢ  
ТӘУЕЛСІЗ АГЕНТТІГІ» КЕМ

НУ «НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО  
АККРЕДИТАЦИИ И РЕЙТИНГА»

INDEPENDENT AGENCY FOR  
ACCREDITATION AND RATING

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ И  
ЖАЛОБ НЕЗАВИСИМОГО АГЕНТСТВА  
АККРЕДИТАЦИИ И РЕЙТИНГА**

Астана 2016



Независимое агентство  
аккредитации и рейтинга

Утверждено  
приказом Директора  
НУ «Независимое агентство  
аккредитации и рейтинга»  
№33-16-ОД от 01.09.2016 года

## Положение о Комиссии по рассмотрению апелляций и жалоб Независимого агентства аккредитации и рейтинга

### 1. Общие положения

1.1 С целью обеспечения защиты интересов, гарантий и соблюдения прав организаций образования, а также для рассмотрения апелляций или жалоб организации образования, проходящей или проходившей процедуру институциональной и специализированной аккредитации, при Независимом агентстве аккредитации и рейтинга действует Комиссия по рассмотрению апелляций и жалоб (далее – Комиссия)

1.2 Термины и определения используемые в настоящем Положении:

**Апелляция** – это аргументированное письменное заявление юридического лица о несогласии с результатами рекомендаций Внешней экспертной комиссии (далее – ВЭК) и (или) с решением Аккредитационного Совета (далее – АС) Независимого Агентства аккредитации и рейтинга (далее – НААР).

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

**Юридическое лицо** - любое независимо от формы собственности заинтересованное лицо, включая высшие учебные заведения, организации технического и профессионального образования, медицинские организации образования и др., имеющие прямое либо косвенное отношение к аккредитации организации образования проводимой НААР или аккредитованной организации образования, которая успешно прошла аккредитацию в НААР.

**Заявитель** – физическое лицо или организация образования, в форме юридического лица, подавшее апелляцию или жалобу.

**Жалоба** – выражение недовольства, требование физического или юридического лица о восстановлении и защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с качеством оказания услуг организации образования, которая успешно прошла аккредитацию в НААР до истечения срока действия

свидетельства об аккредитации, а также связанных с действиями сотрудников НААР или членов ВЭК при прохождении институциональной и (или) специализированной аккредитации.

1.3 Комиссия рассматривает апелляцию заявителя, полученную в письменной форме на официальном бланке за подписью руководителя организации образования, жалобы оформляются письменно в произвольной форме за подписью физического или уполномоченного от юридического лица на имя директора НААР по адресу: 010000, г. Астана, ул. Б. Момышулы, 2, н.п. 4г, которая регистрируется в журнале входящей информации и передается председателю Комиссии. Устные обращения не принимаются.

## 2. Состав Комиссии

2.1 Комиссия осуществляет свою деятельность как коллегиальный орган НААР.

Комиссия в своей деятельности руководствуется:

- 1) Конституцией Республики Казахстан;
- 2) Гражданским кодексом Республики Казахстан;
- 3) другими законами и нормативно-правовыми актами Республики Казахстан;
- 4) международными договорами и соглашениями в области аккредитации организаций образования;
- 5) настоящим Положением и нормативными документами НААР.

2.2 Комиссия состоит из 5 (пяти) независимых членов, из них 2 постоянных члена (председатель и заместитель председателя) и 3 непостоянных члена (включая обучающего магистратуры или докторантуры).

2.3 Постоянные члены Комиссии формируются на основе рекомендаций профессиональных ассоциаций работодателей и утверждаются решением учредителя НААР.

Если председатель Комиссии не может присутствовать на заседании, то его полномочия выполняет заместитель.

Срок полномочий постоянных членов Комиссии составляет три года. По истечении срока полномочий постоянных членов Комиссии новый состав постоянных членов избирается по вышеуказанному принципу. В случае надлежащего исполнения своих обязанностей срок полномочий действующих постоянных членов Комиссии можно пролонгировать решением учредителя НААР.

Постоянный член Комиссии не может быть одновременно членом АС.

2.4 Непостоянные члены Комиссии (в том числе обучающийся магистратуры или докторантуры) формируются председателем Комиссии из числа работодателей, представителей других организаций образования в качестве квалифицированных специалистов по профилю деятельности для всестороннего и объективного рассмотрения апелляции или жалобы, а также

других заинтересованных лиц, не являющихся членами АС и экспертами НААР, и оформляются приказом директора НААР.

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

Непостоянные члены Комиссии, имеющие конфликт интересов при рассмотрении апелляции или жалобы заявителя, не участвуют в принятии решения об апелляции или жалобе.

Срок полномочий непостоянных членов Комиссии равен сроку рассмотрения апелляции или жалобы.

2.5 Административную поддержку для Комиссии (постоянный секретарь Комиссии) обеспечивает сотрудник НААР, консультант по юридическим вопросам, который не участвует в процедурах оценки образовательной программы или организации образования.

2.6 Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность.

2.7 Члены Комиссии могут быть освобождены на основании:

- личного заявления;
- деятельность члена Комиссии противоречит нормативно-правовым документам, перечисленным в пункте 4 настоящего Положения, Уставу НААР и иным внутренним документам НААР.

2.8 Выполнение членами Комиссии своих функций осуществляется на безвозмездной основе.

2.9 Ни одно лицо (группа лиц) не должно влиять на принятие решений Комиссии.

2.10 В случае производственной необходимости НААР может оплатить командировочные расходы членов Комиссии.

### **3. Основания для подачи:**

#### **3.1. апелляции**

3.1.1 Рассмотрение апелляции заявителя не является проведением повторной процедуры институциональной и (или) специализированной аккредитации организации образования.

3.1.2 Если организация образования по итогам институциональной или специализированной аккредитации не согласна с решением АС НААР или сроком аккредитации, то имеет право обратиться в Комиссию в течение 7 (семи) рабочих дней, с момента письменного уведомления о решении принятом АС НААР.

## **3.2. жалобы**

3.2.1 Рассмотрение жалобы заявителя не является проведением повторной процедуры институциональной и (или) специализированной аккредитации организации образования.

3.2.2 Объектом жалобы могут быть любые решения, действия и бездействия сотрудников и внешних экспертов НААР, если такими решениями и действиями были нарушены права и обязанности заявителя, а также услуги, оказанные организацией образования по качеству образования после прохождения аккредитации, как на организацию образования, аккредитованную НААР, так и самой организацией образования аккредитованной НААР.

## **4. Документы, процедура рассмотрения и решения:**

### **4.1. по апелляции**

4.1.1 Организация образования получает решение об аккредитации или отказе в аккредитации АС НААР в течение 7-ми (семи) рабочих дней с момента его проведения.

4.1.2 Апелляция подается в течение следующих 7-ми (семи) рабочих дней с момента получения письменного уведомления организацией образования о решении принятом на АС НААР.

4.1.3 Апелляция подается в форме письменного заявления на имя директора НААР на официальном бланке организации образования, подписанного первым руководителем, в котором указывается:

- наименование организации образования и (или) образовательной программы, по которому проводился аккредитационный процесс, результаты аккредитации, которые оспариваются;
- обоснования, с подтверждающими документами.

4.1.4 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.

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

4.1.6 Заседание Комиссии правомочно, если в нем приняли участие не менее половины членов Комиссии.

4.1.7 Решение об апелляции 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.

4.1.8 По результатам рассмотрения апелляции Комиссия принимает одно из следующих решений:

- вынести новое решение;
- отказать в удовлетворении.

4.1.9 Решение Комиссии, должны быть обоснованными и содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

4.1.10 После принятия решения Комиссией НААР в течение 14 (четырнадцати) календарных дней доводит до сведения заявителя в письменной форме.

4.1.11 В случае изменения решения НААР проводит необходимые процедуры по его исполнению.

4.1.12 Решение, принятое Комиссией может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

## **4.2. по жалобе**

4.2.1 Жалоба, представляется в произвольной форме (если это физическое лицо, то с указанием Ф.И.О., контактная информация, точного почтового адреса, сути обжалования, по какой организации образования и (или) образовательной программы, четко сформулированных требований по предмету спора, подпись, если это юридическое лицо, то с указанием наименования организации, ее местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования, четко сформулированных требований по предмету спора, подписанная руководителем организации).

4.2.2 Жалоба регистрируется в НААР и передается председателю Комиссии.

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

4.2.4 Если организация образования не удовлетворена услугами в момент процедуры аккредитации, которые оказывает НААР, она должна сообщить об этом представителю НААР или председателю внешней экспертной комиссии, которые находятся с визитом в организации образования.

Если организации образования не удалось решить проблему на месте, она имеет право написать жалобу в НААР.

4.2.5 При рассмотрении жалобы Комиссией соблюдается конфиденциальность сведений, представляющих коммерческую тайну и личные данные.

4.2.6 Комиссия запрашивает копии всех документов, которые использовались во время процедуры аккредитации, включая материалы, подготовленные НААР, самой организации образования и внешней экспертной

комиссией, а также документы, которые необходимы для решения сути вопроса указанного в жалобе, в том числе у организации образования.

В случае необходимости Комиссия может запросить дополнительную информацию (в том числе в устной форме) у председателя и членов внешней экспертной комиссии.

4.2.7 В случае некорректной информации агентством жалоба не принимается.

Не подлежат рассмотрению жалобы заявителей, поданные анонимно, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, не изложена суть вопроса, или условия, послужившие основанием для жалобы, а также жалобы, которые в последующем были устранены на месте.

4.2.8 Комиссия в течении 30 календарных дней после получения жалобы принимает решение.

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

4.2.10 Заседание Комиссии правомочно, если в нем приняли участие не менее половины членов Комиссии.

4.2.11 Решение по 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.

4.2.12 По результатам рассмотрения заявления Комиссия принимает одно из следующих решений:

1) вопросы, связанные со статусом аккредитации:

- приостановить действие действующего свидетельства об аккредитации;
- отозвать действующее свидетельство об аккредитации.

2) вопросы, связанные с процессами аккредитации:

- принять соответствующие меры, в зависимости от характера жалобы.

4.2.13 Решение, принятое Комиссией может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.