

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. С целью обеспечения защиты интересов, гарантий и соблюдения прав организаций образования, а также для рассмотрения апелляций и жалоб, в случае их возникновения, организации образования, проходящей процедуру институциональной и специализированной аккредитации, Независимым агентством аккредитации и рейтинга формируется Комиссия по рассмотрению апелляций и жалоб (далее – Комиссия)

2. Термины и определения используемые в настоящем Положении:

Апелляция – это аргументированное письменное заявление организации образования о несогласии с результатами решения рекомендательного характера Внешней экспертной комиссии (далее – ВЭК) и с решением Аккредитационного Совета (далее – АС) Независимого Агентства аккредитации и рейтинга (далее – НААР).

Заявитель - организация образования, в форме юридического лица, подавшее апелляцию или жалобу.

Жалоба – выражение недовольства, требование субъекта о восстановлении и защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с качеством услуг, действиями сотрудников НААР или членов ВЭК при прохождении институциональной аккредитации или специализированной аккредитации.

3. Комиссия рассматривает апелляции и жалобы заявителя, полученные в письменной форме на официальном бланке за подписью руководителя организации образования на имя директора НААР по адресу: 010000, г. Астана, ул. Б. Момышулы, 2, н.п. 4г, которое регистрируется в журнале входящей информации и передается председателю Комиссии. Устные обращения не принимаются.

### **2. Состав Комиссии**

4. 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.

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

5.1. Постоянные члены Комиссии формируются на основе предложений профессиональных ассоциаций работодателей и утверждаются решением учредителя НААР.

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

Срок полномочий постоянных членов Комиссии составляет три года. В случае истечения срока полномочий постоянных членов Комиссии новый состав постоянных членов Комиссии избирается по вышеуказанному принципу или в случае надлежющего исполнения своих обязанностей срок полномочий действующих постоянных членов Комиссии пролонгируется решением учредителя НААР.

5.2. 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 организаций образования для всестороннего и объективного рассмотрения апелляции и жалоб, а также других заинтересованных лиц, не являющихся членами АС и экспертами НААР и оформляются приказом директора НААР.

До включения в состав Комиссии, член 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.

6. 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.

7. Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность.

8. Члены Комиссии могут быть освобождены на основании:

- личного заявления;

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

### **3. Основания для подачи:**

#### **3.1. апелляции**

9. Рассмотрение апелляции заявителя не является проведением повторной процедуры институциональной и/или специализированной аккредитации организации образования.

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

#### **3.2. жалобы**

11. Рассмотрение жалобы заявителя не является проведением повторной процедуры институциональной и/или специализированной аккредитации организации образования.

12. 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.

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

#### **4.1. по апелляции**

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

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

14. 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.

15. Комиссия в течении 30 календарных дней после получении апелляции принимает решение, содержащее рекомендации по апелляции для АС НААР, которое выносится на рассмотрение следующего заседания АС НААР.

Решение АС НААР является окончательным, оформляется в письменной форме и отражается в протоколе.

Повторная апелляция не проводится. Претензии по результатам апелляции не рассматриваются.

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

17. Заседания Комиссии правомочно, если в нем приняли участие не менее 50% членов Комиссии.

18. 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.

19. По результатам рассмотрения заявления Комиссия вправе рекомендовать АС НААР следующее:

- вынести новое решение.

20. Рекомендации Комиссии, выносимые на заседание АС НААР, должны быть обоснованными и содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

21. Решение АС НААР доводится до сведения заявителя в письменной форме НААР в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после принятия решения АС НААР.

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

23. Решение, принятое Комиссией и АС НААР может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

#### **4.2. по жалобе**

24. Жалоба, представляется в произвольной форме (с указанием наименования организации образования, ее местонахождения, точного почтового адреса, исходящего номера и даты, сути обжалования, четко сформулированных требований по предмету спора, подписанная руководителем или заместителем руководителя организации образования).

25. Жалоба организации образования регистрируется и направляется директору НААР, которая передается председателю Комиссии. Директор НААР отправляет заинтересованной организации образования письменное подтверждение о поступлении жалобы в Комиссию.

26. Жалоба может подаваться в любой промежуток времени во время процесса институциональной и/или специализированной аккредитации организации образования.

27. Если организация образования не удовлетворена услугами, которые оказывает НААР, она должна сообщить об этом наблюдателю 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 Комиссию.

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

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

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

30. В случае некорректной информации организацией образования, жалоба не принимается.

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

31. Комиссия в течении 30 календарных дней после получения жалобы принимает решение, содержащее рекомендации по жалобе для директора НААР.

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

33. Заседания Комиссии правомочно, если в нем приняли участие не менее 50% членов Комиссии.

34. 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.

35. По результатам рассмотрения заявления Комиссия вправе рекомендовать директору НААР следующее:

- принять соответствующие меры.

36. Решение, принятое Комиссией и директором НААР может быть обжаловано заявителем в суде согласно действующему законодательству Республики Казахстан.