



УТВЕРЖДЕНО

приказом Директора Автономной
некоммерческой общеобразовательной
организации Московская школа «Брукс»
№ 15-ОБР от 05.11.2019

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке разрешения споров и о
Комиссии по урегулированию споров
между участниками образовательных
отношений Автономной некоммерческой
общеобразовательной организации
Московская школа «Брукс»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и устанавливает порядок рассмотрения споров, возникающих между участниками образовательных отношений, а также порядок создания, организации работы, принятия и исполнения решений Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – **Комиссия**) Автономной некоммерческой общеобразовательной организации Московская школа «Брукс» (далее – **Организация** или **Школа**).

1.2. Целями настоящего положения, а также политики Школы является защита прав и законных интересов участников образовательных отношений, организация действий по профилактике и разрешению конфликтов между участниками образовательных отношений.

1.3. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

- **участники образовательных отношений** - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся Организации, педагогические работники Организации (их представители), и Организация;
- **Группа старших педагогов (Senior Leadership Team)** – объединение старших педагогов Школы, осуществляющих текущее руководство педагогами Школы по

APPROVED

by order of the Director of the Autonomous
Non-Profit General Education Organization
Moscow School “Brookes”
No. 15-OBP dd. 05.11.2019

PROVISION

**On dispute resolution procedure and on the
Panel for settlement of disputes between
participants of educational relations of the
Autonomous Non-Profit Education
Organization Moscow School “Brookes”**

1. General Provisions

1.1. This Provision is developed in accordance with the article 45 of the Federal Law № 273-FZ from 29.12.2012 “On education in the Russian Federation” and establishes an order of consideration of the disputes arising between participants of educational relations, and also an order of creation, the work organization, acceptance and execution of decisions of the Panel on settlement of disputes between participants of educational relations (hereinafter – **the Panel**) of the Autonomous Non-Profit General Education Organization Moscow School “Brookes” (hereinafter – **the Organization** or **School**).

1.2. This provision, as well as the policy of the School aim to protect the rights and legitimate interests of participants of educational relations, to organize actions to prevent and resolve conflicts between participants of educational relations.

1.3. For the purposes of this Provision, the following concepts are used:

- **Participants of educational relations** – students, parents (legal representatives) of underage students of the Organization, educators of the Organization (their representatives), and the Organization;
- **Senior Leadership Team** is an association of the School’s senior educators who are in charge of the current management of the School’s



соответствующим уровням (ступеням) образования;

- **Консультативный совет Школы (School Consultative Group)** – коллегиальный совещательный орган, не имеющий властных полномочий, оказывающий содействие органами управления Школы в принятии стратегических решений, а также решений, требующих специальных познаний, компетенции или навыков, членами которого на безвозмездной добровольной основе могут быть как работники Организации, так и приглашенные лица, в том числе родители (законные представители) обучающихся;

- **Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (Appeal Panel)** – постоянно действующий коллегиальный орган Школы, созданный в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений в любом из структурных подразделений Школы, по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогических работников, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания, разногласий, связанных с проведением текущего контроля успеваемости и другим вопросам, возникшим в результате конфликта между участниками образовательных отношений.

2. Принципы и способы разрешения споров между участниками образовательных отношений

2.1. Основными принципами политики Школы по урегулированию споров, возникающих между участниками образовательных отношений, являются:

- исключение насилия – недопустимость физического или психологического воздействия на ребенка, а также угрозы такого воздействия;
- толерантность – терпимость, снисходительность к другой стороне конфликта, даже если она не оправдывает чьи-то ожидания;

teachers at the relevant levels (stages) of education;

- **School Consultative Group** is a collegial advisory body that does not have the authority to assist the school's management bodies in making strategic decisions, as well as decisions requiring special knowledge, competence or skills, the members of which can be both employees of the organization and invited persons, including parents (legal representatives) of the students, on a voluntary basis;

- **Appeal Panel** is a permanent collegial body of the School established with the purpose of settling disputes between participants of educational relations in any of the structural subdivisions of the School, on the issues of realization of the right to education, including in cases of conflict of interests of teachers, application of local regulations, appealing against decisions on application of disciplinary sanctions to students, disagreements related to ongoing monitoring of learning achievement and other issues arising from conflict between parties to educational relations.

2. Principles and ways of resolving disputes between parties of educational relations

2.1. The main principles of the School's policy on the settlement of disputes, arising between participants in educational relations are:

- exclusion of violence – the inadmissibility of physical or psychological pressure on a child, as well as the threat of such pressure;
- tolerance – patience, indulgence to the other party of the conflict, even if it does not meet someone's expectations;
- priority and protection of a minor child's interests;



- приоритет и охрана интересов несовершеннолетнего ребенка;
- приоритет коллегиального, а не индивидуального решения в разрешении конфликта;
- охрана и поддержка взаимовыгодных и добросовестных отношений между Школой и семьей;
- объективность - непредвзятое отношению к любой из сторон конфликта;
- единообразии - надлежащее рассмотрение любого обращения к Школе со стороны участника образовательных отношений;
- конфиденциальность.

2.2. Процедура разрешения спора между участниками образовательных отношений в Организации включает в себя три обязательные последовательные стадии, на каждой из которой конфликт может считаться сторонами разрешенным:

- 1) переговоры;
- 2) рассмотрение Директором и/или ее старшими педагогами письменной претензии участника образовательных отношений относительно деятельности Школы;
- 3) передача спора на рассмотрение Комиссии по урегулированию споров.

3. Переговоры

3.1. Переговорами признается неформальная стадия, направленная на установление сути спора, выяснения его причин и его разрешения на соответствующем уровне Школы, в том числе с педагогами несовершеннолетнего обучающегося и старшими педагогами соответствующей ступени обучения.

3.2. Участники образовательных отношений свободны и независимы в ведении переговоров.

3.3. Переговоры могут осуществляться:

- устно по телефону или на личной встрече с представителем Школы по предварительной договоренности в назначенные время и день;
- посредством электронных средств связи.

3.4. Представитель Школы обязан ответить на устный или письменный запрос (жалобу, заявления) родителя (законного

- priority of a collegial rather than an individual solution to the conflict;
- protecting and promoting mutually beneficial and fair relations between the School and the family;
- objectivity – an unbiased attitude to any of the parties of the conflict;
- uniformity – proper consideration of any appeal to the School of the participant of educational relations;
- confidentiality.

2.2. The dispute resolution procedure between the parties of educational relations in the Organization consists of three mandatory successive stages, at each of which the conflict may be considered as resolved by the parties:

- 1) negotiation;
- 2) consideration of a written claim of the participant of educational relations concerning the activity of the School by the Director and/or its senior teachers;
- 3) referral of the dispute to the Appeal Panel.

3. Negotiations

3.1. Negotiations shall be deemed to be an informal stage aimed at establishing the essence of the dispute, clarifying its causes and resolving it at the appropriate level of the school, including the teachers of the minor student and senior teachers of the relevant stage of education.

3.2. Participants of educational relations are independent and free to negotiate.

3.3. Negotiations may be conducted:

- orally on telephone or in person with the School's representative by prior arrangement at an appointed time and date;
- through electronic means of communication.

3.4. The School's representative is obliged to answer the oral or written request (complaint, statement) of the parent (legal representative) within 10 days from the date of its receipt.



представителя) в течение 10 дней со дня его получения.

3.5. Школа вправе привлечь к разрешению спора иных лиц, которые могли бы, по ее мнению, способствовать оперативному и надлежащему разрешению конфликта, в том числе психологов и внешних консультантов.

3.6. По заявлению родителей, им может быть предоставлен переводчик для ведения переговоров (англ/рус).

4. Рассмотрение Директором Организации письменных заявлений родителей (законных представителей)

4.1. Родители (законные представители), иные участники образовательных отношений вправе беспрепятственно обращаться с письменным заявлением в адрес Директора школы в случае, если спор не был разрешен путем переговоров в порядке статьи 3 настоящего Положения.

4.2. Заявление должно быть составлено в свободной письменной форме на имя Директора школы.

4.3. Директор Школы обязан не позднее 3 дней со дня получения заявления лично или через своего представителя связаться с лицом, подавшим соответствующее заявление.

4.4. Заявление рассматривается Директором Школы не позднее, чем в течение 15 рабочих дней со дня его получения, если иные сроки не установлены дополнительно сторонами спора.

4.5. Срок рассмотрения заявления может быть продлен Директором Школы самостоятельно в случае, если рассмотрение заявления требует проведения дополнительных мероприятий, переговоров или проверок, о чем своевременно сообщается родителю (законному представителю).

4.6. В случае, если в заявлении указывается на ненадлежащие действия сотрудника Школы, то Школа обязана провести внутреннюю проверку, результаты которой не раскрываются лицам, подавшим такое заявление.

4.7. Директор вправе опросить обучающегося как сторону конфликта обо всех

3.5. The school has the right to involve other persons in the resolution of the dispute who, in its opinion, could contribute to the prompt and proper resolution of the conflict, including psychologists and external consultants.

3.6. Upon the parent's request, they may be provided with an interpreter for negotiations (English/Russian).

4. Review of written statements from parents (legal representatives) by the Director of the Organization

4.1. Parents (legal representatives) and other participants of educational relations shall have the right to submit a written application to the School Principal, if the dispute has not been resolved through negotiations in accordance with Article 3 of this Provision.

4.2. The application must be made in a free form in writing to the School Principal.

4.3. The School Principal is obliged to contact the person who submitted the application within 3 days from the date of its receipt of the application in person or through his representative.

4.4. The application shall be considered by the School Principal not later than within 15 working days from the date of its receipt, unless other terms are additionally established by the parties of the dispute.

4.5. The term of consideration of the application may be extended by the School Principal himself if the consideration of the application requires additional measures, negotiations or inspections, which are timely communicated to the parent (legal representative).

4.6. If the application indicates inappropriate actions of the School's employee, the School shall conduct an internal audit, the results of which shall not be disclosed to the persons who submitted such an application.

4.7. The School Principal shall have the right to question the student as a party to the conflict



обстоятельствах, имеющих значения для правильного рассмотрения заявления, а также иных обучающихся и сотрудников Школы, которым могут быть известны такие обстоятельства. При этом Директор Школы гарантирует, что сведения, полученные в ходе такого разговора, не подлежат разглашению либо распространению в адрес иных лиц независимо от их статуса.

4.8. Директор Школы вправе по своему усмотрению привлечь к рассмотрению спора Консультативный совет Школы или Группу старших педагогов. На такое совместное рассмотрение заявления может быть приглашено лицо, его подавшее.

4.9. Вся переписка и иные письменные материалы, относящиеся к спору, на условиях полной конфиденциальности хранятся у Директора Школы вплоть до разрешения спора.

5. Порядок деятельности Комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и порядок рассмотрения споров

5.1. Комиссия создается из равного числа родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся) и работников Школы. Сформированный состав Комиссии утверждается приказом Директора школы сроком на один учебный год.

5.2. Из числа членов Комиссии утверждается ее председатель и секретарь.

Информация о деятельности Комиссии и ее председателе размещается на официальном сайте Организации.

5.3. Участники образовательных отношений вправе обратиться в Комиссию в течение 1 месяца со дня возникновения соответствующего спора (начала переговоров). В случае пропуска установленного срока по уважительным причинам Комиссия может восстановить срок и разрешить спор по существу.

5.4. Заявление на рассмотрение спорной ситуации подается на имя председателя Комиссии в свободной письменной форме через секретаря Комиссии посредством электронной почты или в бумажном виде.

about all circumstances relevant to the proper consideration of the application, as well as other students and staff of the School who may be aware of such circumstances. In this case, the School Principal guarantees that the information received during such a conversation shall not be disclosed or disseminated to other persons, regardless of their status.

4.8. The School Principal shall have the right, at his discretion, to engage the School Consultative Group or the Senior Leadership Team to review the dispute. The person who submitted the application may be invited to participate in such joint consideration of the application.

4.9. All correspondence and other written materials relating to the dispute shall be kept in full confidentiality by the School Principal until the dispute is resolved.

5. Procedure for the work of the Appeal Panel and dispute resolution procedure

5.1. The Panel shall be established from the equal number of parents (legal representatives) of underage students and the School staff. The composition of the Panel shall be approved by order of the School Principal for a period of one academic year.

5.2. The Chairman and the Secretary of the Panel shall be appointed from among its members.

Information on the Panel's activities and the activity of its Chairperson is posted on the official website of the Organization.

5.3. Participants of educational relations have the right to apply to the Panel within 1 month from the date of occurrence of the relevant dispute (the beginning of negotiations). In the event of missing the established deadline for valid reasons, the Panel may restore the deadline and factually resolve the dispute.

5.4. The application for consideration of the disputed situation shall be submitted to the Chairman of the Panel in a free written form through the Secretary of the Panel by e-mail or in hard copy. The application is accompanied by a



Заявление сопровождается описанием спорной ситуации, изложением позиции заявителя, с приложением материалов, относящихся к предмету спора.

5.5. Комиссия собирается в случае получения заявления от участника образовательных отношений по поводу возникновения спорной ситуации.

5.6. Комиссия обязана в течение 20 рабочих дней со дня поступления заявления рассмотреть его и принять по нему решение.

5.7. Члены Комиссии и другие участники рассмотрения спора уведомляются о дате заседания Комиссии не позднее, чем за 5 дней до его проведения.

5.8. На заседании Комиссии могут без права голоса присутствовать члены Консультативного совета Школы и Группы старших педагогов.

5.9. К рассмотрению спора могут привлекаться иные лица по решению членов Комиссии.

5.10. Ко дню заседания Комиссии Директор Школы обязан представить письменный отчет о результатах двух предыдущих процедур рассмотрения спора и мотивах своего решения.

5.11. Заявитель вправе дополнить свое заявление любыми материалами и сведениями, которые, по его мнению, могут относиться к спору. Если новые материалы или сведения были непосредственно в заседании Комиссии, председатель Комиссии обязан предложить другой стороне разумный срок на подготовку своего отзыва относительно вновь представленных материалов и сведений.

5.12. Решение по итогам рассмотрения принимается голосованием простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии, при наличии кворума. В случае равного количества голосов за разные позиции голос председателя Комиссии рассматривается как решающий.

5.13. При принятии решения присутствуют только члены Комиссии.

description of the disputed situation, a statement of the applicant's case and materials relating to the subject matter of the dispute.

5.5. The Panel shall meet if it receives an application from a participant of an educational relationship regarding a disputed situation.

5.6. The Panel is obliged to consider the application and make a decision on it within 20 working days from the date of its receipt.

5.7. Members of the Panel and other participants of the consideration of a dispute shall be notified of the Panel meeting date not later than 5 days prior to its holding.

5.8. The members of the School Consultative Group and the Senior Leadership Team may attend the meeting of the Panel without the right to vote.

5.9. Other persons may be involved in the consideration of a dispute by decision of the members of the Panel.

5.10. The School Principal shall submit a written report on the results of the two previous procedures of dispute consideration and the reasons for his decision by the day of the meeting of the Panel.

5.11. The Applicant has the right to supplement his application with any materials and information which, in his opinion, may relate to the dispute. If new materials or information were directly available at a meeting of the Panel, the Chairman of the Panel shall be obliged to offer the other party a reasonable period of time to prepare his or her opinion on the newly submitted materials and information.

5.12. The decision on the results of consideration shall be taken by a simple majority vote of the members of the Panel present at the meeting, if a quorum is present. In case of equal number of votes for different cases the vote of the Chairman of the Panel shall be considered as decisive.

5.13. Only the members of the Commission shall be present when the decision is being made.



5.14. Решение принимается на основании представленных материалов и полученной от сторон информации и может содержать постановления следующее:

- об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе заявления;
- об обязанности администрации Школы принять конкретные меры (если применимо) относительно предмета спора;
- о даче рекомендаций Директору или Общему собранию учредителей внести изменения в локальные нормативные акты Школы с целью содействия развитию бесконфликтного взаимодействия в Школе.

5.15. При вынесении решения Комиссия одновременно выносит решение о порядке и сроках его исполнения, если это применимо.

5.16. Решение Комиссии оформляется протоколом, который подписывают председатель и секретарь Комиссии. Секретарь Комиссии представляет протоколы заседания Комиссии заинтересованным лицам для ознакомления по письменному запросу.

5.17. Протокол заседания составляется не позднее 10 дней после его проведения. В протоколе указываются:

- место и время проведения заседания;
- лица, присутствующие на заседании;
- повестка дня;
- вопросы, поставленные на голосование, и итоги голосования по ним;
- принятое решение.

5.18. Протокол заседания подписывается всеми присутствовавшими лицами и Председателем Комиссии, который несет ответственность за правильность составления протокола.

5.19. Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений.

5.20. Решение Комиссии может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Во всем остальном, что не урегулировано настоящим Положением, Школа,

5.14. The decision is made based on the submitted materials and information received from the parties and may contain the following:

- satisfaction, partial satisfaction or rejection of the application;
- the School administration is obliged to take specific measures (if applicable) regarding the subject matter of the dispute;
- making recommendations to the Principal or the General Meeting of Founders to amend the local regulations of the School in order to facilitate the development of conflict-free interaction in the School.

5.15. In making its decision, the Panel shall simultaneously decide on the manner and timing of its implementation, if applicable.

5.16. The Panel decision shall be drawn up in minutes signed by the Chairman and Secretary of the Panel. The Secretary of the Panel shall submit the minutes of the meeting of the Panel to interested parties for review upon written request.

5.17. The meeting's minutes shall be executed within ten (10) days of such a meeting date. The meeting's minutes shall indicate:

- place and time of the meeting;
- the persons present at the meeting;
- agenda;
- the matters put to vote and the relevant voting results;
- the decisions made.

5.18. The meeting's minutes shall be signed by all persons present and by the Chairman of the Panel, who shall be responsible for the accuracy of the minutes.

5.19. The decision of the Commission is mandatory for all participants of educational relations.

5.20. The decision of the Panel may be appealed against in accordance with the procedure established by the legislation of the Russian Federation.

6. Final Provisions

6.1. In all other cases not regulated by the present Provision, the School, students, their legal



обучающиеся, их законные представители, иные участники образовательных отношений руководствуются законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами, уставом Школы, локальными нормативными актами Школы, договором об образовании, регулирующими соответствующие вопросы.

6.2. В случае изменения наименования Школы, ее организационно-правовой формы настоящее положение действует в полном объеме.

6.3. Настоящее положение действует с даты его утверждения (приказа).

6.4. Настоящее положение составлено на русском и английском языках, имеющих одинаковую юридическую силу. В случае любой неясности толкование положений производится на основе редакции на русском языке.

6.5. С настоящим положением должны быть ознакомлены все сотрудники Школы, независимо от выполняемой трудовой функции.

6.6. Контроль за исполнением настоящего положения возлагается на Директора Школы.

representatives, other participants of educational relations shall be guided by the legislation of the Russian Federation, other regulatory legal acts, the Charter of the School, local regulations of the School, the agreement on education regulating the relevant issues.

6.2. In the event of a change in the name of the School, its organizational and legal form, this provision shall be in full force and effect.

6.3. This provision shall be effective from the date of its approval (order).

6.4. These provision is drawn up in Russian and English languages, having equal legal force. In case of any ambiguity, the interpretation of the provisions shall be based on the Russian version.

6.5. All employees of the School should be familiarized with this Provision, regardless of the job function.

6.6. Control over the implementation of this Provision is the responsibility of the School Principal.