



Рейтингди жана сапатты аккредиттөө агенттиги  
Агентство аккредитации качества и рейтинга  
Agency accreditation of quality and rating

«Одобрено»

На заседании АС ААКР

Алышбаева А.Дж.

Протокол №1 от 06.09.2024г

«Утверждаю»

Директор ААКР

Токсобаева Б.А.

от 06.09.2024г



## ПОЛОЖЕНИЕ О КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ

### 1. Общие положения

1.1 С целью обеспечения защиты интересов по соблюдению прав образовательных организаций, а также объективного рассмотрения апелляций или жалоб образовательных организаций проходящих институциональную или программную аккредитации, при Агентстве аккредитации качества 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 Экспертной комиссии (далее-ЭК) и (или) с решением Аккредитационного Совета (далее-АС) Агентства аккредитации качества и рейтинга (далее-ААКР)

**Образовательная организация**- любая, независимо от формы собственности включая высшие учебные заведения образовательные организации профессионального образования, имеющие прямое либо косвенное отношение к аккредитации образовательной организации, проводимой ААКР.

**Заявитель**- физическое лицо или образовательная организация, 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 образовательной организации, которая успешно прошла аккредитацию, а ААКР до истечения срока действия свидетельства об аккредитации, а также связанных с действиями сотрудников ААКР или членов ЭК при прохождении институциональной и (или) программной аккредитации.

1.3 Комиссия рассматривает апелляцию заявителя, полученную в письменной форме на официальном бланке за подписью руководителя образовательной организации, жалоба оформляется письменно в произвольной форме за подписью физического или уполномоченного от юридического лица на имя директора ААКР по адресу: г.Бишкек, ул. Исанова 1/5, каб.604, 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 ААКР.

Комиссия в своей деятельности руководствуется:

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

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

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

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 продлевается решением учредителя ААКР.

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 ААКР и оформляются приказом директора ААКР.

До включения в состав Комиссии претендент обязан информировать директора ААКР 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 ААКР консультант по юридическим вопросам, который не участвует в процедурах оценки образовательной программы или образовательной организации.

2.6 Члены Комиссии должны соблюдать конфиденциальность.

2.7 Член Комиссии могут быть освобождены на основании:

-личного заявления;

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

2.8 Выполнение членами Комиссии своих функций осуществляется на безвозмездной основе. Ни одно лицо (группа лиц) не должно влиять на принятие решений Комиссии.

2.9 В случае производственной необходимости ААКР 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) программной аккредитации образовательной организации.

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

#### **3.2 жалобы**

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

3.2.2 Объектом жалобы могут быть любые решения, действия или бездействия сотрудников и внешних экспертов ААКР и были нарушены права и обязанности заявителя, а также недобросовестные услуги, оказанные образовательной организацией по качеству образования после прохождения аккредитации, как на образовательную организацию аккредитованную ААКР так и самой организацией образования аккредитованной ААКР.

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

#### **4.1 по апелляции**

4.1.1 Образовательная организация получает решение об аккредитации или отказе в аккредитации ААКР в течение 7 (семи) рабочих дней с момента его проведения.

4.1.2 Апелляция подается в течение следующих 7 (семи) рабочих дней с момента получения письменного уведомления образовательной организацией о решении принятом на ААКР.

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

-наименование образовательной организации 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;
- оказать 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 ААКР в течение 14 (четырнадцати) календарных дней доводит до сведения заявителя в письменной форме.

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

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

## **4.2. по жалобе**

4.2.1 Жалоба, представляется в произвольной форме (если это физическое лицо, то с указанием ФИО, контактная информация, точного почтового адреса,

сути обжалования, по какой образовательной организации 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 ААКР и передается председателю Комиссии.

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

4.2.4 Если образовательная организация не удовлетворена услугами в момент процедуры аккредитации, которые оказывает ААКР она должна сообщить об этом представителю ААКР или представителю экспертной комиссии, которые находятся с визитом в образовательной организации.

Если образовательная организация не удалось решить проблему на месте, она имеет право написать жалобу в ААКР.

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 ААКР, самой образовательной организации и внешней экспертной комиссией, а также документы, которые необходимы для решения сути вопроса, указанного в жалобе, в том числе у образовательной организации.

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 мене 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 Кыргызской Республики.