



Ассоциация по сертификации "Русский Регистр"
Certification Association "Russian Register"

Положение об Аккредитационном Совете **Regulations for Accreditation Council**

НД / ND № 003.00-759

Санкт-Петербург/Saint-Petersburg

ОГЛАВЛЕНИЕ/CONTENT

| | |
|--|----|
| ПРЕДИСЛОВИЕ/FOREWORD..... | 3 |
| 1. Цели и область распространения/Objectives and Scope of Application | 3 |
| 3. Термины, определения и сокращения/ Terms, Definitions and Abbreviations | 5 |
| 4. Общие положения. Статус Аккредитационного Совета/ General. Status of Accreditation Council | 7 |
| 5. Структура и состав Аккредитационного Совета/ Structure of Accreditation Council ... | 7 |
| 6. Обязанности и полномочия Аккредитационного Совета/ Obligations and Authority of Accreditation Council | 10 |
| 7. Режим и условия работы Аккредитационного Совета/ Schedule and Conditions of Accreditation Council Work | 10 |
| 8. Работа Аккредитационного совета по рассмотрению споров/ Procedure used by Accreditation Council for Consideration of Disputes | 13 |
| 9. Порядок действий Аккредитационного Совета при принятии решений/ Procedure used by Accreditation Council in Decision-making..... | 23 |
| 10. Обязательство о разумном сотрудничестве/ Obligation of Reasonable Cooperation | 23 |
| 11. Конфликт интересов/ Conflict of Interests | 25 |
| 12. Расходы/ Expenses | 26 |
| Приложение 1. Состав Аккредитационного Совета АС "Русский Регистр"/ Annex 1. Structure of CA "Russian Register" Accreditation Council..... | 27 |

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий документ разработан ООО «Русский Регистр-Балтийская инспекция» (далее – РР-БИ) и утвержден генеральным директором Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (далее – РР, АС РР).

Документ является нормативным для Центрального офиса, подразделений РР.

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью РР. Перепечатка, распространение или использование данного документа или его частей возможно только с разрешения РР.

1. Цели и область распространения

С целью реализации положений Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и «Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском регионе», разработанных Европейской ассоциацией гарантий качества в высшем образовании (ENQA), члены Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» разработали и утвердили Положение об Аккредитационном Совете (далее – Положение), которое

- распространяется на порядок формирования, принципы и требования к деятельности рабочего органа – Аккредитационного Совета (далее – АС);

- устанавливает порядок работы с жалобами, претензиями, спорами и апелляциями по вопросам независимой оценки качества образования (далее - НОКО) в РР, а также взаимодействие представителей РР с заинтересованными сторонами по этим вопросам.

К заинтересованным сторонам могут относиться:

- ♦ образовательные организации, прошедшие НОКО в РР или являющиеся претендентами на прохождение НОКО в РР;

FOREWORD

This document is developed by "Russian Register – Baltic Inspectorate" Ltd. (hereinafter – RR-BI) and approved by the Director General of Certification Association "Russian Register" (hereinafter – RR, CA RR).

This document is a normative document for RR Head office and subdivisions.

This document is intellectual property of RR. Reprinting, circulation or using of this document or any of its part available only by RR authority.

1. Objectives and Scope of Application

Aiming to implement provisions of the Federal law dated 29 December 2012 № 273-FL "On Education in the Russian Federation" and Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, developed by the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), members of Certification Association "Russian Register" have worked out and approved the Regulations for Accreditation Council (hereinafter – the Regulations), which

- cover the procedure of organization, principles and requirements for activities of working body – Accreditation Council (hereinafter – АС);

- establish the procedure for handling complaints, claims, disputes and appeals in respect of independent education quality assessment (hereinafter – IEQA) in RR, as well as cooperation of RR representatives with stakeholders on these issues.

Stakeholders may include:

- ♦ educational organizations, which underwent IEQA in RR or which aspire to undergo IEQA in RR;

- ◆ эксперты по НОКО, сертифицированные в РР или являющиеся кандидатами в эксперты по НОКО;
 - ◆ лица или организации, являющиеся потребителями образовательных организаций, прошедших НОКО в РР или являющихся претендентами на прохождение НОКО;
 - ◆ организации-партнеры РР, поручившие РР проводить НОКО (Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки РФ (Рособрнадзор), объединения работодателей, общественные и иные организации).
- ◆ IEQA Experts, certified in RR or aspiring to become IEQA Experts;
 - ◆ individuals or organizations, being consumers of educational organizations, which underwent IEQA in RR or which aspire to undergo IEQA in RR;
 - ◆ partner organizations of RR, which commissioned RR to conduct IEQA (the RF Federal Service for Supervision in Education and Science (Rosobrnadzor), employers' associations, social and other organizations).

2. Нормативные ссылки

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

НД № 006.00-176 – Руководство по независимой оценке качества образования.

ISO/PAS 17003 – Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.

ISO 10002 – Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами в организациях.

ИСО/МЭК 17021 – Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.

НД № 005.00-214 – Процедура управления апелляциями, жалобами и претензиями.

НД № 306.00-758 – Положение об Агентстве по оценке качества профессионального образования.

2. Normative references

These Regulations are developed in conformity to the requirements of the following normative documents:

ND № 006.00-176 – Independent Education Quality Assessment Manual.

ISO/PAS 17003 – Conformity assessment – Complaints and appeals – Principles and requirements.

ISO 10002 – Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations.

ISO/IEC 17021 – Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.

ND № 005.00-214 – Procedure for Control of Appeals, Complaints and Claims.

ND № 306.00-758 – Regulations for Agency for professional Education Quality Assessment.

3. Термины, определения и сокращения

В настоящем Положении используются термины, определения и сокращения, представленные в нормативных документах, упомянутых в п. 2, а также в НД № 003.00-107, Глоссарии РР.

Апелляция – обжалование заинтересованной стороной решений в отношении процесса НОКО, решений о результатах НОКО и сертификации экспертов, решений по жалобам, срока действия и/или области действия документов, подтверждающих прохождение образовательной организацией НОКО (свидетельства), и сертификата эксперта РР.

Жалоба – выражение неудовлетворенности действиями по НОКО или процессом обращения с жалобами, явно или неявно предполагающее ответ или резолюцию, а также выражение несогласия заинтересованных лиц с действиями образовательной организации, прошедшей НОКО в РР, в процессе осуществления ими своей деятельности в рамках выданного сертификата/свидетельства.

Претензия – выражение неудовлетворенности выполнением участниками системы НОКО (должностными лицами, сотрудниками РР, экспертами РР, образовательными организациями и др.) требований этой системы.

Заинтересованная сторона – лицо или группа, заинтересованные в деятельности по НОКО.

Заявитель жалобы / претензии / апелляции / спора – лицо, организация или ее представитель, подающие жалобу / претензию / апелляцию / спор.

Спор – разногласие между РР и заинтересованной стороной.

АС – Аккредитационный Совет;

ОО – образовательная организация;

ОП – образовательная программа;

Положение – Положение об

3. Terms, Definitions and Abbreviations

These Regulations use the terms, definitions and abbreviations, introduced in normative documents, mentioned in cl. 2 and ND № 003.00-107, RR Glossary.

Appeal – a stakeholder's cassation of decisions related to IEQA process, decisions on IEQA results and experts' certification, decisions on complaints, validity period and/or scope of documents (certificate), confirming conduction of IEQA in an educational organization and RR Expert's certificate.

Complaint – expression of dissatisfaction with activities on IEQA or the process of handling complaints, directly or indirectly suggesting a response or resolution, as well as discontent of stakeholders with the activities of an educational organization, which underwent IEQA in RR, in the process of implementation of their activities within the frameworks of the issued certificate.

Claim – expression of dissatisfaction with IEQA system participants' (officials, RR employees, RR experts, educational organizations, etc.) fulfillment of the requirements of this system.

Stakeholder – a person or group, interested in IEQA activity.

Lodger of complaint / claimant / appellant / Lodger of dispute – a person, organization or its representative, lodging a complaint/ claim/ appeal/ dispute.

Dispute – disagreement between RR and a stakeholder.

AC – Accreditation Council;

EO – educational organization;

EP – educational program;

Regulations – Regulations for Accreditation Council;

PPA – professional-public accreditation;

Аккредитационном Совете;

ПОА – профессионально-общественная аккредитация;

НОКО – независимая оценка качества образования;

РР, АС РР – Ассоциация по сертификации «Русский Регистр»;

РР-БИ - ООО «Русский Регистр-Балтийская инспекция»;

СПП ЛО - Союз промышленников и предпринимателей Ленинградской области”.

IEQA – independent education quality assessment;

RR, CA RR – Certification Association “Russian Register”;

RR-BI - “Russian Register – Baltic Inspectorate” Ltd.;

LR UIE - Leningrad Region Union of Industrialists and Entrepreneurs.

4. Общие положения. Статус Аккредитационного Совета

4.1. РР принимает на себя обязательства по объективности принимаемых решений по результатам НОКО, эффективному и результативному управлению жалобами, претензиями, спорами и апелляциями по вопросам НОКО, за невыполнение членом АС требования о добровольном самоотводе при наличии личной заинтересованности в исходе дела с целью исключения возможности нарушения принципа беспристрастности.

4.2. С целью принятия независимых объективных решений по НОКО, жалобам и претензиям заинтересованных сторон, а также рассмотрения апелляций на принятые решения по НОКО и сертификации экспертов, споров, в РР учрежден независимый Аккредитационный Совет.

АС выполняет функции Комитета по рассмотрению споров, является самостоятельным, независимым в принятии решений органом, который учреждается для выполнения функций урегулирования спорных и конфликтных вопросов в процессе осуществления деятельности в области НОКО, деятельности кандидата в эксперты по НОКО/образовательной организации, являющейся претендентом на прохождение НОКО, и/или сертифицированного эксперта/образовательной организации, прошедшей НОКО (имеющей соответствующее свидетельство), затрагивающей интересы большого круга заинтересованных сторон.

5. Структура и состав Аккредитационного Совета

В состав АС могут входить ведущие специалисты в области профессионального образования, представляющие различные направления, представители законодательной и исполнительной власти, работодателей и объединений работодателей, а также представитель студенчества.

В состав АС по должности на постоянной основе входят генеральный директор РР как председатель АС, в качестве

4. General. Status of Accreditation Council

4.1. RR undertakes obligations for objectivity of the decisions made upon the results of IEQA, efficient and effective control of complaints, claims, disputes and appeals related to IEQA, for failure of AC member to fulfill the requirement for voluntary withdrawal in case of personal interest in the outcome of a case to eliminate the possibility of impartiality principle violation.

4.2. In order to make independent objective decisions in respect of IEQA, complaints and claims of stakeholders, and handling appeals related to the decisions made on IEQA and Experts' certification, disputes, an independent Accreditation Council was set up in RR.

AC fulfills the functions of a Committee on consideration of disputes, is a self-sustained body, independent in its decision-making, which was set up to settle disputable or conflict issues in the process of carrying out activities on IEQA, activities of IEQA Expert candidate/educational organization, aspiring to undergo IEQA, and/or certified Expert/ educational organization, which underwent IEQA (and has a relevant certificate), affecting the interests of a wide range of stakeholders.

5. Structure of Accreditation Council

AC members may include Lead Experts in professional education, representing different directions, representatives of legislative and executive power, employers and employers' associations, as well as representatives of student community.

By virtue of their positions members of AC on a regular basis include RR Director General as AC Chairman, as AC

сопредседателя АС - руководители различных региональных структур Российского союза промышленников и предпринимателей или Торгово-промышленных Палат¹, зам. генерального директора по развитию, руководитель и координатор Программы РР по независимым оценкам качества образования (НОКО), руководитель проекта Дирекции по развитию РР (секретарь АС).

В зависимости от специфики образовательных программ, вынесенных на ПОА, в состав АС включаются и приглашаются на заседания как представители профессионального сообщества руководители (или их представители) комитетов СПП ЛО, при необходимости - технические эксперты/аудиторы РР в сфере, соответствующей направлениям подготовки (имеющие соответствующие коды компетентности), от академического сообщества – представители образовательных организаций профессионального образования, компетентные в процессе проектирования и реализации заявленных на ПОА ОП.

Потенциальный состав АС под сопредседательством исполнительного директора регионального объединения работодателей "Союз промышленников и предпринимателей Ленинградской области" (СПП ЛО) в качестве примера приведен в приложении 1.

Каждый участвующий в заседании член АС обладает правом одного голоса для принятия решения. Председатель и сопредседатель АС с целью соблюдения паритета мнений всех заинтересованных сторон в принятии решений АС при голосовании не имеют права голоса, а их мнение только принимается во внимание.

Возглавляет АС и руководит работой

Co-Chairman - Heads of different regional structures of the Russian Union of Industrialists and Entrepreneurs or Chambers of Commerce and Industry², Deputy Director General for Development, Manager and Coordinator of RR Program on independent education quality assessment (IEQA), Head of RR Directorate for Development Project (AC Secretary).

Depending on a specific character of educational programs, subject to PPA, AC members include and invite to meetings representatives of professional community, Heads (or their representatives) of LR UIE Committees, if necessary – RR Technical Experts/Auditors in the area, relevant to training programs (who have relevant competence codes), from academic community – representatives of educational organizations of professional education, competent in design and implementation of EP subject to PPA.

Annex 1 contains an example of a potential AC structure co-chaired by the Executive Director of regional employers' association "Leningrad Region Union of Industrialists and Entrepreneurs" (LR UIE).

Each AC member participating in the meeting has one vote right in decision-making. To maintain parity of opinions of all stakeholders in the decision-making AC Chairman and Co-Chairman do not have a voting right and their opinion is only taken into account.

The AC Chairman – RR Director General – heads AC and AC meetings.

The total number of AC members is restricted by reasonable limit down

¹ С которыми у РР заключено соглашение о сотрудничестве в сфере реализации государственной политики в области независимой оценки качества и развития системы профессионального образования, подготовки и переподготовки квалифицированных кадров/ With which RR has concluded an agreement on cooperation in the area of implementation of state policy on independent quality assessment and development of professional education system, training and re-training of qualified personnel

² С которыми у РР заключено соглашение о сотрудничестве в сфере реализации государственной политики в области независимой оценки качества и развития системы профессионального образования, подготовки и переподготовки квалифицированных кадров/With which RR has concluded an agreement on cooperation in the area of implementation of state policy on independent quality assessment and development of professional education system, training and re-training of qualified personnel

совещаний председатель АС - генеральный директор РР.

Общее количество членов АС ограничивается разумным пределом, не более 15, что должно позволять вести конструктивную и результативную работу АС.

Для обеспечения проведения заседаний АС определено минимальное число членов АС с правом голоса, которые должны присутствовать на заседании для обеспечения принятия решений (кворум) в количестве 6 человека при соблюдении баланса интересов профессионального и академического сообществ.

ОО, чьи образовательные программы проходят оценку, имеют право делегировать за счет своей ОО своего представителя на заседание Совета, на котором будет рассматриваться вопрос об аккредитации их образовательных программ. ОО должны получить уведомление о дате и месте проведения очередного заседания Совета не позднее, чем за 5 рабочих дней до планируемой даты его проведения.

to 15, which shall allow conducting constructive and effective work of AC.

To provide conduction of AC meetings minimum number of AC members with a right to vote, that shall be present at a meeting to provide decision - making (quorum) is set in the amount of 6 people, ensuring balance of interests of professional and academic communities.

EOs, whose educational programs undergo the assessment, have a right to delegate at the expense of its EO its representative to the Council meeting, during which the issue of their educational programs' accreditation will be reviewed. EOs shall be notified of the date and location of the next scheduled Council meeting not later than 5 working days prior to the planned date of its conduction.

6. Обязанности и полномочия

Аккредитационного Совета

АС принимает решения о профессионально-общественной аккредитации образовательных программ и ее сроке по результатам проведенной аккредитационной экспертизы.

АС принимает решения об учете/признании результатов работ по сертификации систем менеджмента качества образовательных организаций, проведенных Органом по сертификации систем менеджмента РР, при НОКО на институциональном уровне.

АС обсуждает и согласовывает критерии и процедуры НОКО, прочие документы, разработанные в целях деятельности Агентства по оценке качества профессионального образования, рекомендует изучение и вынесение на обсуждение на АС отдельных аспектов и вопросов.

Функции АС по рассмотрению споров в области НОКО:

- урегулирование и разрешение споров по жалобам, претензиям и апелляциям между заинтересованными сторонами и РР, возникающими при осуществлении НОКО и/или сертификации экспертов по НОКО;

- рассмотрение апелляций согласно утвержденным процедурам и с соблюдением обязательных для сторон нормативных документов и иных норм и правил по НОКО.

Заседание АС может выступать информационно-методической площадкой развития Программы НОКО. В этом случае на заседание АС могут быть приглашены соответствующие компетентные лица из организаций и учреждений, регламентирующих, контролирующих сферу профессионального образования.

7. Режим и условия работы

Аккредитационного Совета

Заседания АС проводятся в сроки действия договоров на оказание услуг РР по НОКО и ПОА ОП после проведения независимой экспертизы ОП и могут быть объединены для разных образовательных организаций. Внеочередное заседание Совета

6. Obligations and Authority of Accreditation Council

AC makes decisions on professional-public accreditation of educational programs and its validity period upon the results of conducted accreditation assessment.

AC makes decisions on analysis/recognition of the results of educational organizations' quality management systems' certification, conducted by RR management system certification body, with IEQA at institutional level.

AC discusses and agrees IEQA criteria and procedures, other documents, developed for the purposes of activity of Agency for professional Education Quality Assessment, recommends review and discussion by AC of certain aspects and issues.

AC functions related to settlement of IEQA disputes:

- settlement and solving of disputes related to complaints, claims and appeals between stakeholders and RR, arising during IEQA performance and/or IEQA Experts' certification;

- handling appeals according to the approved procedures and conforming to normative documents and other IEQA norms and rules, binding for the parties.

AC meeting can act as an informational-methodological platform for IEQA Program development. In this case relevant competent persons from organizations and establishments, regulating and controlling professional education area, can be invited to take part in AC meeting.

7. Schedule and Conditions of Accreditation Council Work

AC meetings are conducted within validity periods of contracts for RR services on IEQA and PPA of EP upon performance of an independent assessment of EPs and can be combined for different educational organizations. Special Council meeting can

может быть созвано по мере необходимости либо по предложению сопредседателей, либо по требованию не менее одной трети членов Совета.

Члены Совета должны быть уведомлены о месте проведения и повестке дня следующей встречи не позднее, чем за 5 рабочих дней до планируемой даты проведения. Члены АС в начале заседания подтверждают отсутствие конфликта интересов относительно образовательных программ, планируемых для обсуждения на предстоящем заседании Совета.

Заседание Совета считается состоявшимся, если на нем присутствует две трети его постоянных и приглашенных на заседание членов лично или по доверенности. Каждый член Совета может представлять по доверенности интересы не более одного члена АС.

Учитывая, что основные работы члены АС выполняют на совещаниях в период очередных и внеочередных созывов, их коммуникации и связь между созывами организует и поддерживает секретарь, ответственный за информационное обеспечение работ. Секретарь выполняет функции:

- ♦ контроль за соблюдением графика созывов АС;
- ♦ подготовку материалов созыва и условий работы АС;
- ♦ протоколирование повестки дня и результатов работы АС во время созыва;
- ♦ организация рассылки информации членам АС, контроль исполнения решений АС;
- ♦ управление документами и данными работы АС;
- ♦ информирование членов АС о сроках созыва и повестке дня совещания;
- ♦ актуализация информации о членах АС.

Генеральный директор РР следит за соблюдением повестки дня, конструктивной дискуссией между членами АС и ходом работы совещаний АС. К его ответственности также относится:

- ♦ обеспечение условий

be called as necessary or at the suggestion of Co-Chairmen, or at the request of at least one third of Council members.

Council members shall be notified of location and agenda of the next meeting not later than 5 working days prior to the planned date of conduction. At the beginning of the meeting AC members confirm the lack of conflict of interests in respect of educational programs planned to be discussed during the Council meeting.

Council meeting is considered successful if it is attended by two thirds of its members, permanent and invited to the meeting, in person or by proxy. Each Council member can by proxy represent the interests of no more than one AC member.

Taking into consideration that main body of work is done by AC members at the regular and extraordinary meetings, the communication between the meetings is organized and maintained by the Secretary, responsible for information provision of works. The Secretary performs the following functions:

- ♦ control over adherence to the schedule of AC sessions;
- ♦ preparation of the session papers and conditions for AC work;
- ♦ recording of the agenda and the results of AC work at the session;
- ♦ organization of information circulation to AC members, control over fulfillment of AC decisions;
- ♦ control of documents and data on AC work;
- ♦ information of AC members on session dates and agenda;
- ♦ updating information on AC members.

RR Director General makes sure the agenda items are followed, efficient communication between AC members is maintained, and AC works effectively at the sessions. He is also

конфиденциальности материалов работы АС;
♦ контроль выполнения решений, принятых на совещании членов АС.

Решения об аккредитации образовательных программ, об утверждении методических материалов принимается большинством голосов.

Члены Совета не имеют права голоса в тех случаях, когда рассматривается вопрос об аккредитации образовательных программ ОО, входящих в сферу их интересов во избежание возможного конфликта интересов и для обеспечения открытого и честного обсуждения программ, покидают комнату для совещаний.

В заседаниях АС допускается дистанционное участие (при помощи Skype, платформ) приглашенных членов АС, представителей ОО, чьи образовательные программы заявлены на ПОА, а также дистанционное или заочное участие технических экспертов/аудиторов РР.

Члены АС обязаны:

- всесторонне и полно участвовать в работе АС;
- посещать заседания АС;
- информировать председателя АС о наличии конфликта интересов в отношении того или иного решения АС;
- избегать действий, которые могут скомпрометировать компетентность АС и поставить под вопрос профессионализм его членов.

responsible for:

- ♦ keeping the materials on AC work confidential;
- ♦ control over fulfillment of the decisions taken at AC meetings.

Decisions on accreditation of educational programs, on approval of methodological materials requires a majority vote.

Council members do not have a voting right in cases when the issue on accreditation of educational programs of EOs, within the scope of their interests, is being reviewed, to avoid possible conflict of interests and leave the meeting room to ensure an open and honest discussion of programs.

Remote participation in AC meetings (via Skype, platforms) of invited AC members, EPs' representatives, whose educational programs are subject to PPA, is possible, as well as remote or distant participation of RR Technical Experts/Auditors.

AC members shall:

- fully and in an integrated manner participate in AC activity;
 - attend AC meetings;
 - inform AC Chairman on availability of conflict of interests related to one or another AC decision;
- avoid actions which can compromise AC competence and draw into question professionalism of its members.

8. Работа Аккредитационного совета по рассмотрению споров

8.1. Рассмотрение жалоб и претензий

8.1.1. Прежде чем обратиться в АС, заявитель должен осуществить нижеизложенную процедуру путем подачи жалобы или претензии непосредственно в РР.

8.1.2. Заявителем может быть любое лицо/организация, участвующее в деятельности РР по проведению НОКО и/или сертификации экспертов и/или заинтересованное в результатах НОКО и/или сертификации экспертов, а также лицо/организация, получившее такой сертификат/свидетельство (сертификат эксперта /свидетельство о прохождении НОКО).

8.1.3. Заявитель подает жалобу или претензию непосредственно на имя Генерального директора РР, в которой:

- излагается предмет жалобы или претензии;
- определяются потенциальные стороны – участники конфликта;
- описывается участие заявителя в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в РР;
- предлагается решение (в случае необходимости).

8.1.4. Жалоба или претензия должны быть поданы в течение 30 дней с даты совершения события, являющегося его причиной.

8.1.8.1. Ответственный сотрудник секретариата РР осуществляет приём и регистрацию заявления в базе регистрации входящей документации и передачу заявления на рассмотрение Генеральному директору РР в течение 3-х рабочих дней с момента его поступления.

8.1.6. РР имеет право отклонить жалобу или претензию, которая не отвечает требованиям по существу, изложенным в пп. 8.1.3 и 8.1.4, или не касается действий по НОКО и/или сертификации экспертов, за

8. Procedure used by Accreditation Council for Consideration of Disputes

8.1. Consideration of complaints and claims

8.1.1. Prior to approaching AC an applicant shall implement the following procedure by means of submission of a complaint or claim directly to RR.

8.1.2. An applicant can be any person/organization, participating in RR activity on performance of IEQA and/or certification of Experts or interested in the results of IEQA and/or certification of Experts, as well as person/organization, who received such certificate (Expert certificate/ certificate of IEQA).

8.1.3. An applicant lodges a complaint or claim directly in the name of RR Director General, where he:

- states the subject of complaint or claim;
- lists potential parties – participants of a conflict;
- describes an applicant's participation in events which preceded an application and became the reason for submission of complaint to RR;
- proposes a decision (if necessary).

8.1.4. A complaint or claim shall be submitted within 30 days since the date of occurrence of the event, which caused it.

8.1.8.1. A responsible employee of RR Secretariat accepts and registers applications in incoming documents' registration database and submits applications for consideration to RR Director General within 3 working days since the receipt.

8.1.6. RR has the right to reject a complaint or claim, which does not conform to basic requirements, stated in cl. 8.1.3 and 8.1.4, or is not relevant to activities on IEQA and/or Experts certification, within the scope of RR responsibility. Rejection shall be documented, it shall contain the reasons for rejection and state opportunity for their

которые несет ответственность РР. Отказ должен быть осуществлен в письменном виде, в нем должны быть объяснены причины отказа и указана возможность их устранения, а также должен содержать информацию о том, как можно исправить допущенные недостатки.

Уведомление об отказе рассмотреть жалобу или претензию подготавливается Руководителем программы по независимым оценкам образовательных организаций (далее – Руководитель программы) по указанию Генерального директора РР и направляется заявителю по адресу, указанному в заявлении. Указанное уведомление должно быть отправлено не позднее 3-х рабочих дней с момента принятия соответствующего решения.

8.1.7. Решение об отказе принять жалобу как несоответствующую требованиям к ее подаче может быть обжаловано в АС путем направления апелляции.

8.1.8. На рассмотрение заявления с жалобой или претензией РР отводится 30 календарных дней. Отсчет времени начинается с момента получения заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 8.1.3.

8.1.9. В случае, если заявление обосновано, оно передается Руководителю программы для определения градации (жалоба или претензия), назначения сотрудников, ответственных за расследование и принятие решения по жалобе/претензии.

Назначение таких сотрудников должно производиться с учетом специфики поданной жалобы/претензии, квалификации, полномочий и ответственности. Эти сотрудники не должны иметь отношения к предмету данной жалобы/претензии.

В том случае, если жалоба или претензия не имеют прямого отношения к действиям Генерального директора, то, как правило, окончательное решение в отношении жалобы или претензии принимает Генеральный директор РР.

8.1.10. Руководитель программы самостоятельно регистрирует заявление и подготавливает первоначальный ответ заявителю или поручает эту работу

elimination, and shall contain information on the way to correct the available defects.

Notification of a rejection to consider a complaint or claim is prepared by the Program Manager for Independent assessments of educational organizations (hereinafter – Program Manager) by the order of RR Director General and is send to the applicant at the address, stated in the application. This notification shall be send not later than 3 working days since the date of a relevant decision.

8.1.7. The decision on a rejection to accept a complaint as nonconforming to the requirements for its submission can be appealed in AC by means of lodging an appeal.

8.1.8. 30 calendar days are allocated for consideration of application with a complaint or claim by RR. Countdown begins with the moment of receipt of application conforming to the requirements stated in cl. 8.1.3.

8.1.9. When an application is justified, it is submitted to the Program Manager to determine its classification (as a complaint or claim), appoint employees responsible for investigation and making decision on complaint/claim.

Appointment of such employees shall be performed taking into account specific character of a submitted complaint/claim, qualification, authority and responsibilities. These employees shall not be concerned with the subject of this complaint/claim.

When a complaint or claim is not related directly to the actions of Director General than usually the final decision on a complaint or claim is made by RR Director General.

8.1.10. Program Manager himself registers an application and prepares an initial response to the applicant or entrusts this work to an appointed employee. Program Manager hands a set of documents to an appointed employee.

All claims, complaints or appeals are registered in RR database – Terrasoft in

назначенному сотруднику. Пакет документов Руководитель программы передает назначенному сотруднику.

Все претензии, жалобы и апелляции регистрируются в базе данных РР «Terrasoft», в разделе «Несоответствия».

8.1.11. Входная информация в базе данных о жалобе, претензии и апелляции должна включать:

- источник поступления заявления;
- регистрационный номер;
- классификацию (претензия, жалоба, апелляция);
- краткое содержание;
- корректирующие/предупреждающие действия/меры коррекции;
- лицо, ответственное за работу с заявлением;
- срок исполнения;
- отметка о выполнении;
- информация о переписке по заявителю.

Первоначальный ответ заявителю должен включать следующую информацию:

- о получении заявления;
- о регистрации и номер регистрации;
- о сроках рассмотрения.

Первоначальный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 1 недели с момента поступления заявления.

8.1.12. После регистрации заявления и первоначального ответа назначенный сотрудник анализирует информацию, изложенную в заявлении, и подготавливает проект решения по жалобе/претензии и ответа заявителю.

В ходе анализа назначенный сотрудник осуществляет все необходимые действия с целью сбора информации, необходимой для подготовки решения, в частности:

- определение круга заинтересованных сторон;
- учет информации о деятельности образовательной организации, в том случае, если жалоба касается образовательной организации – клиента РР;
- переписка с заинтересованными сторонами по вопросам жалобы/претензии и т.д.

Nonconformities section.

8.1.11. Inputs in database on a complaint, claim or appeal shall include:

- the source of application receipt;
- registration number;
- classification (claim, complaint, appeal);
- brief description;
- corrective/preventive actions/corrections;
- person responsible for handling an application;
- date of performance;
- completion status;
- information on correspondence with an applicant.

Initial response to an applicant shall include the following information:

- on application receipt;
- on registration and registration number;
- on time for consideration.

Initial response shall be send to an applicant not later than 1 week since the receipt of application.

8.1.12. Upon registration of an application and initial response, an appointed employee reviews the information, stated in an application and prepares draft decision on a complaint/claim and response to an applicant.

During the review an appointed employee performs all the required actions for the purpose of collection of information, required for preparation of a decision, in particular:

- determination of a range of stakeholders;
- registration of information on the activity of educational organization including when a complaint is related to educational organization – RR client;
- correspondence with stakeholders on a complaint/claim, etc.

8.1.13. In reviewing a complaint an employee, appointed responsible for its consideration, shall without fail send a letter to the party against which a

8.1.13. При рассмотрении жалобы сотрудник, назначенный ответственным за ее рассмотрение, в обязательном порядке направляет письмо стороне, на которую подана жалоба, с требованием прояснить ситуацию.

8.1.14. Если в ходе рассмотрения заявитель и сторона, на которую была подана жалоба, урегулируют свой спор, сотрудник готовит проект соответствующего решения. В этом случае, если ответчиком по жалобе является сертифицированный эксперт/образовательная организация, прошедшая НОКО, в ближайшую к моменту подачи жалобы проверку работы эксперта/образовательной организации вносятся вопросы касательно предмета жалобы.

8.1.15. В случае, если сторона-ответчик не отвечает на запросы РР и не идет на обоснованное сотрудничество с целью урегулирования спора, РР оставляет за собой право, в случае необходимости, провести дополнительную проверку ответчика (практики работы эксперта/образовательной организации, прошедшей НОКО), приостановить или аннулировать соответствующий сертификат/свидетельство.

8.1.16. В случае рассмотрения претензии сотрудник РР, назначенный ответственным за рассмотрение претензии, проводит расследование с целью выявления внутренних и/или внешних причин появления претензии и подготавливает решения, направленные на удовлетворение претензии, устранение причины выявленного несоответствия, улучшение деятельности РР в области НОКО.

8.1.17. Решение и ответ по жалобе или претензии утверждается Руководителем Программы.

В тех случаях, когда жалоба или претензия касается действий непосредственно Руководителя программы и/или Генерального директора РР, решение в отношении этой жалобы или претензии принимается АС.

8.1.18. После согласования и утверждения ответа заявителю прочие мероприятия по разрешению спора регистрируются в базе данных «Terrasoft» с

complaint is submitted, seeking clarification of the situation.

8.1.14. If during the review an applicant and a party, against which a complaint was submitted, settle their dispute, an employee prepares relevant draft decision. In case when party, respondent to a complaint, is a certified Expert/educational organization, which underwent IEQA, issues related to the subject of complaint are introduced into Expert/educational organization's work practice audit, closest to the moment of complaint submission.

8.1.15. In case when respondent party does not respond to RR inquiries and is not open for reasonable cooperation to settle a dispute, RR reserves the right, if necessary, to conduct an additional audit of a respondent (work practice audit of Expert/educational organization, which underwent IEQA), suspend or cancel a relevant certificate.

8.1.16. In case of claim consideration RR employee, appointed responsible for claim consideration, conducts an investigation to identify internal and/or external reasons for a claim and prepares decisions, aimed at claim satisfaction, elimination of the cause of raised nonconformity, improvement of RR IEQA activity.

8.1.17. A decision and response in respect of complaint or claim is approved by Program Manager.

When a complaint or claim is related directly to the actions of Program Manager and/or RR Director General, the decision on this complaint or claim is made by AC.

8.1.18. Upon agreement and approval of a response to the applicant other arrangements on settlement of dispute are registered in Terrasoft database with specification of implementation dates and responsible people, and are controlled.

8.1.19. Response to the applicant with specification of planned measures shall be send not later than 4 weeks since

указанием сроков выполнения и ответственных лиц, а также ставятся на контроль.

8.1.19. Ответ заявителю с указанием планируемых мер должен быть направлен не позднее 4-х недель с момента поступления жалобы/претензии, отвечающей требованиям, изложенным в п. 8.1.3. Ответ должен быть оформлен в письменном виде и подписан Руководителем программы.

Ответ должен содержать:

- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- информацию о предпринятых мерах коррекции;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями.

8.1.20. В случае, если заявитель соглашается с предложенными мероприятиями, или же ответ от заявителя не поступает в течение 2-х недель с момента направления ему соответствующего письма (по факсу или по e-mail), после выполнения корректирующих и предупреждающих действий претензии или жалоба закрывается. Решение о закрытии принимает Руководитель программы. После этого информация о закрытии жалобы/претензии регистрируется в базе данных «Terrasoft».

8.1.21. Информация о выполнении корректирующих и предупреждающих действий направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента регистрации заявления. В исключительных случаях этот срок может быть увеличен до 1 года. Эта информация направляется в письменном виде заявителю.

8.1.22. Заявитель, получивший информацию о результатах выполнения корректирующих и предупреждающих действий, может в случае несогласия с их результатами обратиться в АС.

8.1.23. Результативность выполнения корректирующих и предупреждающих действий, предпринятых в рамках работы по жалобам и претензиям, проверяется в рамках внутренних аудитов РР.

8.1.24. В случае, если в течение 2-х недель с момента отправки письма касательно

the receipt of complaint/claim, conforming to the requirements, stated in cl. 8.1.3. Response shall be documented and signed by Program Manager.

Response shall contain:

- information on the developed corrective and preventive actions;
- information on the implemented corrections;
- inquiry on applicant's consent with proposed arrangements.

8.1.20. When applicant agrees with proposed arrangements or there is no response from applicant for 2 weeks since a relevant letter is send to him (via fax or e-mail), claim or complaint is closed upon implementation of corrective and preventive actions. A decision on closure is made by Program Manager. Then information on closure of complaint/claim is registered in Terrasoft database.

8.1.21. Information on implementation of corrective and preventive actions is send to applicant not later than 6 months since registration of application. In extraordinary circumstances this term can be increased up to 1 year. This information is send to applicant in a written form.

8.1.22. In case of disagreement with the results of corrective and preventive actions' implementation applicant, upon the receipt of this information, can address AC.

8.1.23. Effectiveness of corrective and preventive actions' implementation, taken within the frameworks of handling complaints and claims, is audited during RR internal audits.

8.1.24. When within 2 weeks since the letter on planned and taken arrangements is send there is received applicant's letter on disagreement, this compliant/claim is additionally reviewed and final decision is made, of which applicant is notified.

8.1.25. When applicant is dissatisfied with the decision, he can lodge an appeal to AC according to the

планируемых и предпринятых действий от заявителя поступает письмо о несогласии, данная жалоба/претензия дополнительно рассматривается и принимается окончательное решение, о чем информируется заявитель.

8.1.25. В случае, если заявитель не удовлетворен решением, он может обжаловать его в АС в соответствии с порядком, установленным в настоящем Положении.

8.1.26. Решения по жалобам и претензиям доводятся Генеральным директором РР до членов АС в ходе очередного планового заседания, на котором члены АС рассматривают, в том числе, вопросы, связанные с беспристрастностью при рассмотрении жалобы/претензии/спора.

8.1.27. В случае, если АС примет решение о необходимости внесения изменения или дополнения в принятые решения, такие решения АС должны быть приняты, о чем своевременно должен быть проинформирован заявитель и, в случае необходимости, другие заинтересованные стороны.

8.1.28. Информация о претензиях, жалобах, апелляциях и спорах рассматривается при проведении анализа деятельности в области НОКО руководством РР и включается в отчеты об анализе деятельности в области НОКО, представляемые в АС.

8.1.29. РР совместно с заявителем определяет, будет ли предмет жалобы и принятое по ней решение обнародованы, и если да, то до какой степени.

8.2 Порядок рассмотрения апелляций

8.2.1. Заявитель направляет апелляцию в АС в случае:

- невозможности разрешения вопроса, отраженного в жалобе или претензии;
- несогласия с решением Генерального директора РР (Руководителя программы) по жалобе или претензии.

8.2.2. АС при рассмотрении апелляций действует в соответствии и на основании настоящего Положения.

procedure, described in these Regulations.

8.1.26. Decisions on complaints and claims are communicated by RR Director General to AC members during normal scheduled meeting, during which AC members also discuss issues related to impartiality in review of complaints/claims/disputes.

8.1.27. When AC makes a decision on the necessity to change or supplement the decisions made, such AC decisions shall be agreed, and applicant and, if necessary, other stakeholders shall be timely notified of it.

8.1.28. Information on claims, complaints, appeals and disputes is considered in review of IEQA activities by RR management and is included into IEQA performance reports, submitted to AC.

8.1.29. Together with applicant RR determines if the subject of complaint and the decision made in its respect shall be made publicly available, and if yes, to what extent.

8.2 Procedure for handling appeals

8.2.1. Applicant lodges an appeal to AC in case of:

- failure to settle issue reported in a complaint or claim;
- disagreement with the decision made by RR Director General (Program Manager) on complaint or claim.

8.2.2. In review of appeals AC acts according to and based on these Regulations.

Апелляция должна быть рассмотрена в течение 2-х недель с момента поступления и регистрации заявления.

Апелляция может быть рассмотрена с учетом сроков, как на плановом, так и на внеочередном заседании АС.

8.2.3. Апелляция подается стороной, право которой, по ее мнению нарушено или вынесенное решение не удовлетворяет указанную сторону по существу.

8.2.4. Заявление в АС должно:

- определять сторону, в отношении которой оно подается или сторон-участников разбирательства, их почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, иные координаты для связи;

- содержать изложение предмета спора;

- описывать имевшие на момент подачи спора решения и иные результаты контактов и слушаний, имевших место между сторонами спорного правоотношения;

- описывать заинтересованность стороны-заявителя в урегулировании спора и причину обращения в АС;

- содержать надлежащим образом заверенное согласие заявителя о рассмотрении поданного заявления АС и обязательства исполнить такое заявление, или при несогласии с ним обжаловать решение в вышестоящей инстанции;

- предлагать решение для обсуждения в АС;

- быть подписано уполномоченным лицом с приложением доказательств таких полномочий;

- включать приложения, содержащие документальные или иные доказательства, на которых основана апелляция, и список, перечисляющий такие доказательства и/или документы.

8.2.5. Заявление должно поступать по почте, факсу или электронной почте на почтовый адрес, факс, адрес электронной почты РР соответственно.

8.2.6. После регистрации апелляции в базе данных «Terrasoft» Руководителем программы или назначенным им сотрудником для выполнения этой работы, заявление с апелляцией поступает секретарю АС, который

An appeal shall be reviewed within 2 weeks since the receipt and registration of an application.

An appeal can be reviewed taking into account the terms, both during scheduled and extraordinary AC meeting.

8.2.3. An appeal is lodged by the party, whose right in its opinion is violated, or the decision made does not satisfy the abovementioned party in essence.

8.2.4. Appeal to AC shall:

- identify a party, in respect of which it is lodged, or parties-participants of proceedings, their mail addresses, phone numbers, e-mails, other contact information;

- contain presentation of a subject of dispute;

- describe available at the moment of dispute decisions and other results of communications and hearings, that took place between the parties of relations in dispute;

- describe the interest of applicant party in dispute settlement and a reason for appealing to AC;

- contain duly certified consent of applicant for review of appeal lodged to AC and obligation to execute such appeal or, in case of disagreement with it, appeal against the decision in higher authority;

- propose a solution for discussion in AC;

- be signed by an authorized person accompanied by the evidence of such authority;

- include annexes, which contain documented and other evidence, on which an appeal is based, and a list of such evidence and/or documents.

8.2.5. Appeal shall be submitted via mail, fax or e-mail to RR mail address, fax, e-mail address accordingly.

8.2.6. Upon appeal registration in Terrasoft database by Program Manager or employee appointed by him for this work, appeal is received by AC Secretary, who shall send copies of the appeal and all enclosed documents to the party,

должен направить копии заявления и всех приложений к нему документов стороне, упомянутой в заявлении в качестве потенциального ответчика.

В случае, если секретарь АС посчитает необходимым привлечь кого-либо для участия в разбирательстве (предоставлении объяснений или документов), АС должен направить этому лицу копию заявления и приложения к нему документы с просьбой о содействии в разбирательстве.

Секретарь АС направляет членам АС пакет документов по апелляции и согласовывает сроки и форму очередного (внеочередного) заседания АС.

8.2.7. Сформированный для направления членам АС пакет должен включать следующие документы:

- текст заявления, которое поступило от стороны-заявителя с изложением сути вопроса;
- копии документов, приложенных к заявлению;
- копии дополнительных документов, предоставленных стороной по требованию АС;
- уведомление с указанием сроков проведения очного заседания АС, телеконференции или получения письменных мнений членов АС по апелляции.

8.2.8. По завершении периода подготовки заявления к рассмотрению, секретарь АС направляет всем сторонам, участвовавшим в процессе, уведомление о том, что требования к представлению заявления и записей по делу выполнены, и дело готово к рассмотрению.

8.2.9. Во всех случаях, когда АС необходимо прийти к какому-либо решению по поводу принятого вопроса к рассмотрению или вынесения решения по спору, АС может сделать это:

- на регулярном, предусмотренном графиком заседании;
- на внеочередном заседании;
- на селекторном совещании или телеконференции;
- путем письменного голосования по почте, курьерской почте, по факсу, электронной почте или с помощью других средств связи;

mentioned in the appeal as a potential respondent.

In case AC Secretary sees necessary to engage somebody to take part in proceedings (for provision of explanations or documents), AC shall send this person a copy of the appeal and enclosed documents with a request for assistance in the proceedings.

AC Secretary sends AC members a set of documents on the appeal and agrees the terms and form of planned (extraordinary) AC meeting.

8.2.7. Set of documents formed to be send to AC members shall include the following:

- text of appeal received from applicant party with statement of the issue;
- copies of documents, enclosed to the appeal;
- copies of additional documents, provided by the party upon AC request;
- notification stating the terms of in-person AC meeting, teleconference or receipt of written vote of AC members on the appeal.

8.2.8. At the end of appeal preparation for review AC Secretary sends all the parties that took part in the process a notification that the requirements for presentation of appeal and relevant records are fulfilled and the appeal is ready for consideration.

8.2.9. In any case when AC has to make a decision on the issue admitted to consideration or make a decision on a dispute, AC can do that:

- during normal scheduled meeting;
- during extraordinary meeting;
- during telemeeting or teleconference;
- by ballot voting via mail, delivery service, fax, e-mail or via other means of communication;
- via any other means, permitted by the applicable law.

8.2.10. Decisions made by AC shall be communicated to parties, that took part in proceedings, and copies, if necessary,

• любым другим способом, разрешенным в соответствии с применяемой правовой нормой.

8.2.10. Решения, принимаемые АС, должны быть переданы сторонам, которые участвовали в разбирательстве, а копии, в случае необходимости, открыты для публичного доступа.

Информация по решению должна быть направлена заявителю апелляции в случае, если он отсутствовал на заседании АС в течение 2-х дней после поступления информации Руководителю программы, и не позднее 4-х недель с момента поступления заявления, отвечающего требованиям, изложенным в п. 8.2.4.

8.2.11. Решения АС, содержание, выводы о наличии любых несоответствий в системе НОКО РР должны быть рассмотрены руководством РР.

Любые выявленные АС несоответствия в деятельности эксперта по НОКО/образовательной организации, прошедшей НОКО, в отношении которых принято соответствующее решение, должны быть рассмотрены РР в соответствии с нормативными документами по НОКО.

Любые несоответствия, выявленные АС в деятельности РР, руководство РР должно проанализировать и разработать необходимые мероприятия по улучшению, корректирующие/предупреждающие действия.

В случае необходимости информация по осуществленным корректирующим/предупреждающим действиям направляется заявителю не позднее 6 месяцев с момента поступления заявления с апелляцией, отвечающего требованиям, изложенным в п. 8.2.4.

8.2.12. Информация по решениям, принятым членами АС на заседании передается секретарем АС Руководителю программы для регистрации этих решений и подготовки ответа заявителю.

Решения АС по рассмотрению апелляций заносятся в протокол заседания АС, который подписывается всеми его членами.

8.2.13. Если какая-либо сторона не была

shall be made publicly available.

Information on the decision shall be send to appellant in case he was absent at AC meeting within 2 days since the receipt of information by Program Manager and not later than 4 weeks since the receipt of appeal, conforming to the requirements stated in cl. 8.2.4.

8.2.11. AC decisions, content, conclusions on availability of any nonconformities in RR IEQA system shall be reviewed by RR management.

Any nonconformities raised by AC in respect of activity of IEQA Expert/educational organization, that underwent IEQA, on which a relevant decision was made, shall be reviewed by RR in conformity to IEQA normative documents.

Any nonconformities raised by AC in respect of RR activity shall be reviewed by RR management, and required arrangements on improvement, corrective/preventive actions shall be developed.

When necessary, information on implemented corrective/preventive actions is send to the applicant not later than 6 months since the receipt of application with an appeal, conforming to the requirements stated in cl. 8.2.4.

8.2.12. Information on decision made by AC members during a meeting is send by AC Secretary to Program Manager for registration of these decisions and preparation of a response to applicant.

AC decisions on consideration of appeals are recorded in AC meeting minutes, signed by all its members.

8.2.13. If any party was dissatisfied with AC decision, a stakeholder participating in consideration of a dispute can lodge an appeal for consideration of this dispute directly to higher authority.

удовлетворена решением АС, то заинтересованная сторона, участвующая в рассмотрении спора, может обратиться с заявлением о рассмотрении этого спора непосредственно в вышестоящую инстанцию.

9. Порядок действий Аккредитационного Совета при принятии решений

Решение принимается во время официального созыва АС на совещании его членов. После представления и обсуждения вопроса, решение принимается путем прямого открытого голосования. Решение по вопросу считается принятым, если:

- ♦обеспечен кворум;
- ♦в обсуждении и голосовании участвовали все присутствующие члены АС;
- ♦за решение проголосовало простое большинство членов АС;
- ♦решение АС запротоколировано.

Решение вступает в силу с момента его утверждения, если иное не определено в самом решении членов АС.

В случае отсутствия одного из членов АС на заседании утвержденный протокол направляет ему для ознакомления. В случае возникновения принципиальных разногласий по принятым решениям, данные вопросы могут быть повторно рассмотрены в ходе очередного заседания.

10. Обязательство о разумном сотрудничестве

10.1. Лица, вовлеченные в любые процессуальные действия в области НОКО, инициированные в соответствии с настоящим Положением, обязаны сотрудничать с АС, РР и другими сторонами для разрешения спора.

10.2. Обязательство о разумном сотрудничестве включает:

- соблюдение всех требований к записям по делу, документации, свидетельским показаниям и другим формам участия в процессе;
- ускорение процесса разрешения спора;
- проведение переговоров по разрешению споров в духе доброй воли;
- корректность при выполнении любой из процедур в соответствии с настоящим Положением.

9. Procedure used by Accreditation Council in Decision-making

A decision should be taken at the official session of AC members. Upon presentation and discussion of the issue the decision is taken by direct open voting. The decision on the issue is considered to be taken, provided that:

- ♦quorum is provided;
- ♦all present AC members participated in the discussion and voting;
- ♦simple majority of AC members voted for the decision;
- ♦AC decision was recorded.

The decision becomes effective from the date of its approval, unless otherwise stated in the AC members' decision.

In case one of AC members is absent from the session, approved minutes are sent to him for information. In case there are principal differences regarding decisions made, these issues may be re-examined during regular session.

10. Obligation of Reasonable Cooperation

10.1. Persons involved in any proceedings related to IEQA, initiated in conformity to these Regulations, shall cooperate with AC, RR and other parties to settle a dispute.

10.2. Obligation of reasonable cooperation includes:

- conformity to all the requirements for records on the case, documents, witness evidence and other forms of participation in the process;
- acceleration of dispute settlement process;
- holding negotiations on dispute settlement in the spirit of goodwill;
- correctness in fulfillment of all procedures according to these Regulations.

10.3. Председатель АС может попросить сторону, подозреваемую в нарушении обязательства о разумном сотрудничестве, опровергнуть это подозрение или объяснить свое поведение в письменном виде.

10.3. AC Chairman can ask a party suspected of violating Obligation of reasonable cooperation to deny this suspicion or explain its behavior in a written form.

11. Конфликт интересов

11.1. Если в какой-то момент рассмотрения спорного вопроса в соответствии с настоящим Положением какое-либо лицо точно знает, что его участие в разрешении спора нарушает принцип недопустимости конфликта интересов, такое лицо должно немедленно сообщить об этом и временно самоустраниться от дальнейшего участия в процессе.

11.2. Стороны, участвующие в споре, могут возразить против участия любого лица, вовлеченного в разрешение спора в соответствии с настоящим Положением, если такое участие будет нарушать принципы беспристрастности, конфиденциальности, недопустимости конфликта интересов, которыми необходимо руководствоваться при вынесении решений. Свои возражения стороны могут выразить в форме письменного ходатайства, адресованного АС.

11.3. В случаях, предусмотренных пп. 9.1 и 9.2 возможен отвод или самоотвод отдельных лиц от участия в рассмотрении спора.

11.4. Если вследствие одного или более отводов или дисквалификации АС лишается правоспособного кворума, необходимого для рассмотрения спора, правоспособные члены АС могут:

- либо назначить другого члена взамен дисквалифицированного;
- либо приостановить дальнейшее рассмотрение вопроса и передать его непосредственно в соответствующий орган по рассмотрению в вышестоящей инстанции;
- в любом случае, когда по причине дисквалификации и самоотводов оставшимся членам АС приходится действовать в меньшем составе, чем это необходимо для кворума, АС может продолжать работу при условии, что оставшиеся члены или член, которые не были дисквалифицированы, участвуют в разрешении спора.

11. Conflict of interests

11.1. If at some point of consideration of a matter of dispute according to these Regulations any person is sure that his participation in dispute settlement defies a principle of inadmissibility of conflict of interests, such person shall immediately report it and timely remove himself from further participation in the process.

11.2. Parties, participating in a dispute, can object participation of any person, involved in dispute settlement according to these Regulations, if such participation violates impartiality, confidentiality principles, principle of inadmissibility of conflict of interests, which shall be conformed to in decision-making. Parties can raise their objections in a form of a written pleading addressed to AC.

11.3. In case provided for in cl. 9.1 and 9.2 disqualification or self-disqualification of particular persons from participation in dispute consideration is possible.

11.4. If due to one or more disqualifications AC loses a capable quorum, required to consider dispute, competent AC members can:

- either appoint another member instead of a disqualified one;
- or suspend further consideration of an issue and hand it directly to an appropriate body on consideration in higher authority;
- in any case, when due to disqualifications or self-disqualifications the rest of AC members have to act in membership smaller than required for a quorum, AC can continue its work provided that the rest of the members or a member, that were not disqualified, participate in dispute settlement.

12. Расходы

12.1. В соответствии с настоящим Положением каждая сторона сама оплачивает расходы по участию в разбирательстве по делу.

12.2. Понесенные расходы делятся пропорционально между сторонами и возмещаются следующим образом:

- в случае, если заявление и апелляция были удовлетворены полностью, «проигравшая» сторона должна возместить затраты, отнесенные на ее счет.

- в случае, если заявление и апелляция были полностью отклонены, заявители должны возместить затраты, отнесенные на их счет.

- во всех остальных случаях АС должен определить соответствующие обязательства сторон, участвующих в рассмотрении спорного вопроса.

12.3. Затраты включают в себя расходы, понесенные АС на всех стадиях рассмотрения дела, а именно:

- расходы, связанные с получением, сбором, распечаткой, изготовлением дубликатов, передачей, хранением или другой обработкой материалов, предоставляемых сторонами;

- расходы, связанные с проводимыми проверками экспертов по НОКО, образовательных организаций, слушаниями показаний, выступлениями сторон в прениях, содержанием приглашенных со стороны экспертов или консультантов, заседаниями АС;

- разумные накладные расходы для оплаты поездок членов АС или РР, их питания и размещения;

- любые другие расходы, понесенные для разрешения спора.

12.4. По мере возможности РР и/или АС должны иметь документальное подтверждение всех произведенных расходов. Копии такой документации передаются сторонам, участвующим в споре, до вынесения постановления о принятом решении.

12. Expenses

12.1. According to these Regulations each party itself covers the expenses on participation in proceedings with regard to the case.

12.2. Incurred expenses are proportionally divided between the parties and are paid for the following way:

- when application and appeal were fully satisfied, "losing" party shall reimburse expenses, imputed to it.

- when application and appeal were fully rejected, applicants shall reimburse expenses, imputed to them.

- in all other cases AC shall determine the relevant obligations of parties, participating in consideration of a matter of dispute.

12.3. Expenses include expenses, incurred by AC at all stages of case consideration, i.e.:

- expenses related to the receipt, collection, printing, copying, transfer, storage or other ways of handling materials, provided by the parties;

- expenses related to performed audits of IEQA Experts, educational organizations, evidentiary hearings, the parties' closing submissions, allowance of engaged external Experts or Consultants, AC meetings;

- reasonable general expenses to cover AC or RR members' travels, their food and board;

- any other expenses, incurred to settle a dispute.

12.4. As possible, RR and/or AC shall have documented evidence of all incurred expenses. Copies of such documents are sent to the parties, participating in a dispute prior to the resolution on a decision made.

Приложение 1/ Annex 1

**СОСТАВ АККРЕДИТАЦИОННОГО
СОВЕТА**

**STRUCTURE OF ACCREDITATION
COUNCIL**

АС "Русский Регистр" (примерный)

CA "Russian Register" (approximate)

Члены Совета:

Council members:

• Владимирцев А.В. - генеральный директор Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», сопредседатель Аккредитационного Совета,

• A.V. Vladimirtsev – Director General of Certification Association "Russian Register", Co-Chairman of Accreditation Council,

• Габитов А.Ф. - генеральный директор исполнительной дирекции Регионального объединения работодателей "Союз промышленников и предпринимателей Ленинградской области (СПП ЛО), сопредседатель Аккредитационного Совета,

• A.F. Gabitov - Director General of the Executive Directorate of Regional employers' association "Leningrad Region Union of Industrialists and Entrepreneurs" (LR UIE), Co-Chairman of Accreditation Council,

• Куликов А.Ю. – генеральный директор ООО «Русский Регистр – Балтийская инспекция», руководитель Программы Русского Регистра по независимым оценкам качества образования,

• A.Y. Kulikov – Director General of "Russian Register – Baltic Inspectorate" Ltd., Russian Register Program Manager for independent assessments of education quality,

• Загорулько Ю.В. – заместитель генерального директора – директор дирекции по развитию,

• Y.V. Zagorulko – Deputy Director General – Director of the Directorate for Development,

• Корнева Е.Ю., к.т.н., руководитель представительства в г. Москве ООО "Русский Регистр – Балтийская инспекция", координатор Программы Русского Регистра по независимым оценкам качества образования,

• E.Y. Korneva, PhD in Technical Sciences, Head of "Russian Register – Baltic Inspectorate" Ltd. representative office in Moscow, Coordinator for Russian Register Program for independent assessments of education quality,

• Звездова А.Б. – руководитель проекта Дирекции по развитию Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», секретарь Аккредитационного Совета.

• A.B. Zvezdova – Project Manager of the Directorate for Development of Certification Association "Russian Register", Secretary of Accreditation Council.

Представители академического сообщества - образовательных организаций профессионального

Representatives of academic community - educational organizations of professional

образования:

- Измайлова М.А., д.э.н., доц., профессор кафедры корпоративного управления Финансового университета при Правительстве РФ,
- Левшина В.В., д.т.н., проф., зав. кафедрой управления качеством и математических методов экономики ФГБОУ ВО «Сибирский государственный технологический университет»,
- Онищенко Э.В., д.п.н., проф., доц., зав. кафедрой педагогики и психологии начального образования ФГБОУ ВПО «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»,
- Петрик Г.Ф., к.с.-х.н., доц., начальник учебно-методического управления, начальник отдела менеджмента качества ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный аграрный университет».

Представители профессионального сообщества - руководители комитетов Регионального объединения работодателей "Союз промышленников и предпринимателей Ленинградской области" - СПП ЛО (или их представители):

- Абрамов О.А., председатель комитета по энергетической политике СПП ЛО, ген. директор ЗАО «НПО Энергоресурс»,
- Богданов С.С., председатель Комитета РСПП ЛО по машиностроительному комплексу,
- Брицун А.В., председатель Комитета по рынку труда СПП ЛО,
- Волков А.Г., председатель

education:

- M.A. Izmaylova, Doctor of Economics, associate professor, professor of corporate management department in Financial University under the Government of the Russian Federation,
- V.V. Levshina, D.Eng.Sc, professor, Head of the Department of Quality Management and Economics Mathematical Methods of FSBEI of Higher Education "Siberia State University of Technology",
- E.V. Onischenko, D.Ed., professor, associate professor, Head of the Department of Pedagogy and Psychology of Basic Education of FSBEI of Higher Professional Education the Herzen State Pedagogical University of Russia,
- G.F. Petrik, PhD of Agriculture, associate professor, Head of Academic Administration, Head of Quality Management Department of FSBEI of Higher Professional Education "Kuban State Agrarian University".

Representatives of professional community – Heads of Committees of Regional employers' association "Leningrad Region Union of Industrialists and Entrepreneurs" (LR UIE) (or their representatives):

- O.A. Abramov, Chairman of Committee on Energy Policy of LR UIE, Director General of "NPO Energoresurs" CJSC,
- S.S. Bogdanov, Chairman of LR UIE Committee on machine-building complex,
- A.V. Britsun, Chairman of LR UIE Committee on labor market,
- A.G. Volkov, Chairman of LR UIE Committee on occupational standards and education, Deputy Director of the Institute

Комитета по профессиональным стандартам и образованию СПП ЛО, заместитель директора Института непрерывного образования, к.т.н., доцент, федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)» (СПбГЭТУ «ЛЭТИ»),

- Елистратов В.В., д.т.н., профессор, советник председателя комитета по энергетической политике СПП ЛО, Директор научно-образовательного Центра «Возобновляемые виды энергии и установки на их основе» Санкт-Петербургского государственного политехнического университета, Заслуженный энергетик РФ,

- Караванский А.И., председатель Комитета по рынку труда, профессиональному образованию и стандартам СПП ЛО,

- Кучеров Ю.М., председатель Комитета по транспорту и транспортной инфраструктуре СПП ЛО,

- Новиков М.А., председатель Комитета по банкам и банковской деятельности СПП ЛО,

- Остряков В.М., председатель Комитета по оборонно-промышленному комплексу СПП ЛО,

- Полянский И.В., председатель Комитета по агропромышленному комплексу СПП ЛО,

- Преутеско С.Г., председатель Комитета по вопросам налогового, финансового и управленческого учета и аудита СПП ЛО,

- Сивков В.В., председатель Комитета экологии и промышленной безопасности СПП ЛО,

of Continuing Education, PhD in Technical Sciences, associate professor, federal state independent educational institution of higher education Saint Petersburg Electrotechnical University «LETI» named after V.I. Ulianov (Lenin) (SPb ETU "LETI"),

- V.V. Elistratov, D.Eng.Sc., professor, Advisor of Chairman of Committee on Energy Policy of LR UIE, Director of Research and Education Centre "Renewable kinds of energy and installations based on them" of Saint Petersburg State Polytechnic University, Honored Power Engineer of the RF,

- A.I. Karavansky, Chairman of LR UIE Committee on labor market, professional education and standards,

- Y.M. Kucherov, Chairman of LR UIE Committee on transport and transport infrastructure,

- M.A. Novikov, Chairman of LR UIE Committee on banks and banking operations,

- V.M. Ostryakov, Chairman of LR UIE Committee on military-industrial complex,

- I.V. Polyanky, Chairman of LR UIE Committee on agroindustrial complex,

- S.G. Preutesko, Chairman of LR UIE Committee on tax, financial and management accounting and audit,

- V.V. Sivkov, Chairman of LR UIE Committee on environment and industrial safety,

- M.Sh. Fridman, Chairman of LR UIE Committee on construction complex and housing and public utilities,

- E.G. Shkoda, Chairman of LR UIE Committee on small and medium business.

- Фридман М.Ш., председатель комитета по строительному комплексу и ЖКХ СПП ЛО,

- Шкода Е.Г., председатель Комитета по малому и среднему предпринимательству СПП ЛО.

Технические эксперты/аудиторы АС "Русский Регистр" в сфере, соответствующей заявленным на ПОА направлениям подготовки:
Согласно реестра на:

CA "Russian Register" Technical Experts/Auditors in the area relevant to training programs subject to PPA:
According to the register at:

http://www.rusregister.ru/inner_site/service_listings/auditors_and_technical_experts/