|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено  На общем собрании  МБДОУ «Детский сад №21  с. Михайловское»  Протокол № \_\_\_  от «\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_г. | УТВЕРЖДАЮ:  Заведующая  МБДОУ «Детский сад №21  с. Михайловское»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Музаева  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

Согласовано:

Председатель ПК

МБДОУ «Детский сад №21

с. Михайловское»

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_** З.З. Хачирова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о комиссии по рассмотрению жалоб и разрешению споров**

**между участниками образовательного процесса**

**МБДОУ «Детский сад №21 с. Михайловское»**

**1.Общие положения**

**1.1.** Конфликтная Комиссия Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №21 с. Михайловское» общеразвивающего вида (далее Комиссия), создаётся на постоянной основе, для решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций, возникающих в учебном и воспитательном процессе между педагогами, воспитанниками и родителями (законными представителями).

**1.2**. Комиссия назначается приказом заведующей Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №21 с. Михайловское» (далее - МБДОУ) для рассмотрения конфликтной ситуации.

**1.3.** Комиссия состоит из членов трудового коллектива, председателя профкома, а также представителей родительского комитета МБДОУ. Число членов комиссии нечётное, но не менее трёх.

**1.4.** Председатель комиссии избирается членами конфликтной комиссии путем голосования.

**1.5.** Комиссия в своей деятельности руководствуется Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ», Уставом и иными, нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

**1.6**. Утверждение членов Комиссии оформляется приказом по МБДОУ.

**2. Задачи и функции конфликтной комиссии**

**2.1.** Основной задачей комиссии является разрешение конфликтной ситуации между участниками образовательного процесса путём рассмотрения спорного вопроса, конфликтной ситуации и доказательного разъяснения оптимального варианта решения в каждом конкретном случае. Комиссия рассматривает спорные вопросы, конфликтные ситуации, связанные с организацией образовательного процесса, предоставлением образовательных услуг и другие спорные вопросы.

**2.2.** Для получения достоверной информации по рассматриваемой конфликтной ситуации, спорному вопросу комиссия может обращаться за получением достоверной информации к участникам конфликта, может приглашать участников конфликта, свидетелей на заседание комиссии.

**2.3**. Для принятия правомерного решения комиссия использует различные нормативно-правовые акты, информативную и справочную литературу, обращается к специалистам, экспертам, в компетенции которых находится рассматриваемый вопрос.

**3. Права членов конфликтной комиссии**

Конфликтная комиссия имеет право:

**3.1.** Принимать к рассмотрению письменные заявления любого участника образовательного процесса при несогласии с решением или действием руководителя, воспитателя, родителя;

**3.2.** Принимать решение по каждому спорному вопросу, относящемуся к её компетенции;

**3.3.** Запрашивать дополнительную документацию, материалы, приглашать свидетелей, участников конфликта, независимых экспертов, независимых специалистов на заседание комиссии для проведения полного и всестороннего изучения вопроса;

**3.4.** Рекомендовать приостанавливать или отменять ранее принятое решение участников образовательного процесса, на основании проведённого изучения рассматриваемой ситуации, вопроса для разрешения возникшей конфликтной ситуации;

**3.5.** Рекомендовать изменения в локальных актах МБДОУ с целью демократизации основ управления или расширения прав воспитанников.

**3.6.** Разъяснять конфликтующим сторонам их обязанность соблюдения положений законодательных актов, действующих на территории Российской Федерации, положений Устава МБДОУ, норм и правил, установленных локальными актами дошкольного образовательного учреждения и других положений нормативно-правовых актов, действующих на территории Российской Федерации.

**4. Обязанности членов конфликтной комиссии**

Члены конфликтной комиссии обязаны:

**4.1.** Присутствовать на заседаниях Комиссии, отсутствие одного из членов Комиссии допускается в исключительных случаях по объективно-обусловленным, уважительным причинам;

**4.2.** Принимать активное участие в рассмотрении заявлений, поданных в письменной форме, в установленные сроки;

**4.3.** Принимать решение по заявленному вопросу открытым голосованием и в установленные сроки;

**4.4.** Давать обоснованный ответ заявителям в устной или в письменной форме в соответствии с пожеланием заявителей.

**5. Деятельность конфликтной комиссии**

**5.1.** Комиссия собирается в случае возникновения конфликтной ситуации в МБДОУ, на основании письменного заявления одной из сторон конфликтной ситуации, если стороны самостоятельно не урегулировали разногласия.

**5.2.** Заявитель может обратиться в Комиссию в десятидневный срок со дня возникновения конфликтной ситуации или установления факта нарушения его прав.

**5.3.** Комиссия в соответствии с полученным заявлением, заслушав мнения обеих сторон, проведя всестороннее изучение вопроса, принимает решение об урегулировании конфликтной ситуации.

**5.4.** Конфликтная ситуация может рассматриваться в присутствии сторон конфликта. Комиссия имеет право вызывать на заседания свидетелей конфликта, приглашать независимых специалистов, независимых экспертов.

**5.5.** Работа Комиссии оформляется протоколами, которые подписываются председателем Комиссии, членами Комиссии  и секретарем. Конфликтующие стороны должны быть ознакомлены с протоколом заседания Комиссии под роспись. В случае отказа сторон конфликта от ознакомления с протоколом заседания Комиссии составляется акт, подписываемый членами Комиссии.

**5.6.** Решения Комиссии принимаются открытым голосованием, простым большинством голосов, при наличии не менее 2/ 3 состава членов Комиссии.

**5.7.** Рассмотрение заявления должно быть проведено в течение десяти рабочих дней, со дня подачи письменного заявления.

**5.8.** По требованию заявителя решение Комиссии может быть выдано ему в письменной форме.

**5.9.** Работа членов комиссии производится на общественных началах.

**6. Заключительные положения**

**6.1.** Протоколы заседаний Комиссии подлежат хранению в течение пяти лет.

**6.2.** Разглашение материалов деятельности Комиссии как ее членами, так и конфликтующими сторонами не допускается.

**6.3.** До сведения общественности в случае необходимости доводится решение Комиссии по итогам работы.

**6.4.** Срок полномочий конфликтной комиссии составляет 2 года.