

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«Детский сад комбинированного вида №73»**

ПРИНЯТО
общим собранием сотрудников ДОУ
протокол
от 31.08.15 № 2

СОГЛАСОВАНО
с профсоюзным комитетом ДОУ
протокол
от 31.08.15 № 4



УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ «Детский сад
комбинированного вида № 73»
/ Н.А. Хоштария/
31.08.2015

УТВЕРЖДЕНО

приказом МБДОУ «Детский сад № 73»
от 31.08.2015 г. № 27/15

**Положение о комиссии по расследованию жалоб
и заявлений (о комиссии по урегулированию споров
между участниками образовательных отношений)**

1. Общие положения

1.1. Комиссия по расследованию жалоб и заявлений (далее Комиссия) создается по инициативе администрации ДООУ с целью осуществления объективного и своевременного расследования жалоб и нарушения, связанных с нарушением прав и законных интересов всех участников образовательного процесса (детей, сотрудников, родителей воспитанников).

1.2. В своей деятельности комиссия руководствуется существующими законодательными актами: Трудовым Кодексом РФ, Административным кодексом РФ, Уставом ДООУ, договором между родителями воспитанников и детским садом; Конвенцией о защите прав ребенка, локальными актами ДООУ.

1.3. Состав комиссии формируется решением Общего собрания коллектива из числа сотрудников ДООУ на выборной основе сроком на один год.

1.4. В состав комиссии входят представители администрации, профсоюзного комитета, всех служб ДООУ, Управляющего совета ДООУ.

1.5. Председателем комиссии является заведующий ДООУ.

2. Организация работы Комиссии

2.1. Жалоба или претензия в адрес должностного лица ДООУ – это письменное заявление родителя (законного представителя ребенка), другого сотрудника учреждения, на имя заведующего ДООУ, с указанием всех обстоятельств, даты и времени происшествия, подписанное заявителем.

2.2. Все жалобы и заявления регистрируются в Журнале регистрации входящей документации. С момента регистрации отсчитывается срок служебного расследования (1 месяц и продлено в случае нахождения работника в отпуске или на больничном. Срок этот не может быть продлен более чем на полгода.)

2.3. Служебное расследование проводится на принципах законности, объективности, независимости, коллегиальности в принятии решения, при рассмотрении жалобы, претензии.

2.4. Руководитель учреждения в течение трёх рабочих дней с момента подачи заявления проводит собеседование с заявителем и должностным лицом ДООУ, на которого подана жалоба или претензия, с целью примирения сторон, в случае несогласия сторон издает приказ о проведении служебного расследования.

2.5. Члены комиссии обязаны провести служебное расследование на основании утвержденного алгоритма служебного расследования (Приложение № 1) в течение 7 дней.

2.6. По результатам служебного расследования составляется Акт служебного расследования (Приложение № 2) и принимается коллегиальное решение комиссией или на собрании педагогического совета или на общем собрании коллектива.

2.7. Члены комиссии могут изложить свое особое мнение в письменной форме, приложив его коллегиальному решению.

2.8. Председатель комиссии обязан в десятидневный срок известить подателя заявления о результатах служебного расследования о принятом решении.

2.9. В случае несогласия с решением по итогам служебного расследования стороны вправе обратиться с апелляцией в вышестоящие органы Управления образования или судебные инстанции.

2.10. Все письменные заявления и жалобы, материалы служебных расследований хранятся в делопроизводстве ДООУ согласно номенклатуре дел.

АЛГОРИТМ СЛУЖЕБНОГО РАССЛЕДОВАНИЯ

1. При возникновении инцидента, относящегося к фактам нарушения трудовой дисциплины, сотрудник, столкнувшийся с ним, обязан поставить об этом в известность своего непосредственного начальника. Для этого ему необходимо составить служебную записку и изложить в ней имевший место факт. Служебную записку зарегистрируйте и проставьте ее входящий номер по журналу внутреннего документооборота, а также дату регистрации. С этого момента отсчитываются все сроки, предусмотренные процедурой служебного расследования. Оно должно быть проведено в течение месяца и продлено в случае нахождения работника в отпуске или на больничном. Срок этот не может быть продлен более чем на полгода.
2. Приказом сформируйте комиссию более чем из трех человек, которая будет проводить служебное расследование. В ее состав нельзя включать непосредственного начальника проштрафившегося сотрудника и тех руководителей предприятия, которые принимают решения о наложении дисциплинарного взыскания.
3. При проведении служебного расследования, руководствуйтесь ст. 193 Трудового Кодекса РФ, в нем определен перечень фактов, которые подпадают под категорию, требующую служебного расследования. Комиссия при проведении процедуры должна учитывать предшествующее поведение сотрудника и его отношение к своим трудовым обязанностям, определенным соответствующим договором.
4. Задача комиссии – определить виновного в нарушении и те обстоятельства, которые привели к нему. Комиссия также обязана собрать доказательства, подтверждающие вину, определить тяжесть проступка и затребовать от нарушителя письменного объяснения случившегося. Требование о предоставлении объяснения вручается письменно, под роспись. В требовании перечислите вопросы комиссии, на которые работник должен ответить. Отказ от росписи в получении требования или от дачи такого объяснения следует засвидетельствовать соответствующим актом. В течение двух дней после получения уведомления, работник обязан предоставить объяснение. Его отсутствие не останавливает процесс продолжения служебного расследования.
5. Комиссия готовит все необходимые документы: служебную записку, объяснение работника, опросы свидетелей и заключения экспертов, при необходимости - акты ревизии, жалобы клиентов и т.п. К документам приложите акт о проведении служебного расследования, подписанный всеми членами комиссии и передайте все руководителю предприятия для вынесения решения .

Приложение № 2
К Положению о комиссии
по расследованию жалоб и заявлений

Акт служебного расследования

1. Составляйте акт служебного расследования на фирменном бланке компании. Вверху посередине листа должно быть указано название предприятия. Затем ниже поставьте дату составления документа и присвойте номер. Также необходимо написать город, в котором находится предприятие.
2. Документ должен быть утвержден директором. Поставьте гриф утверждения, который состоит из слова «Утверждаю», наименования организации, должности руководителя (генеральный директор или директор) и его фамилии, имени, отчества.
3. Ниже посередине документа напишите его название «Акт о проведении служебного расследования». Затем напишите, на основании какого документа составляется акт. Обычно это приказ руководителя компании. Укажите его номер и дату подписания.
4. Перечислите всех членов комиссии, указав их фамилии, имена, отчества и должность каждого из присутствующих при составлении документа.
5. Изложите суть дела. В первую очередь напишите на основании каких документов составляется акт. Это могут быть результаты исследований, экспертиз, опросов свидетелей. Затем перечислите поставленные задачи, которые необходимо было выполнить членам комиссии. В основной части изложите суть и характер проделанной работы, факты, которые удалось установить в ходе расследования, сделанные выводы и предложения.
6. Напишите, в скольких экземплярах составлен акт и куда будет направлен каждый из них. Обычно документ составляется в трех экземплярах. Один – подшивается к делу, второй – остается у руководителя организации, третий – направляется в вышестоящую организацию.
7. Перечислите все документы, которые должны быть приложены к акту. Это могут быть заявления, объяснительные записки, документы бухгалтерской и финансовой отчетности, спецификации, договора.
8. Подписать документ должны все члены комиссии и присутствующие .