

ПРИНЯТО
Решением педагогического
(тренерского) совета
МБУ ДО «Спортивная школа»
г.Енисейска
Протокол № 3 от 28.04.2023г.

УТВЕРЖДАЮ
директор МБУ ДО
«Спортивная школа» г.Енисейска
В.Ф.Ефимов
Приказ №26-П от 28.04.2023г.



ПОРЯДОК действий по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций с родителями (законными представителями) обучающихся

Общие положения

1. Настоящий Порядок регламентирует действия работников МБУ ДО «Спортивная школа» г.Енисейска (далее – Учреждение) по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций с родителями (законными представителями) обучающихся (далее – родители).
2. Для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций с родителями работники Учреждения также руководствуются Положением о нормах профессиональной этики педагогических работников, утвержденным приказом от 28.04.2023г. № 27-П, другими локальными нормативными актами Учреждения.

Предупреждение конфликтных ситуаций

3. Для предупреждения конфликтных ситуаций работники:
 - анализируют и оперативно реагируют на обращения, просьбы, пожелания родителей;
 - в случае невозможности выполнения просьбы – обосновывают отказ;
 - строго следуют расписанию учебно-тренировочных занятий;
 - соблюдают методику проведения учебно-тренировочных занятий;
 - воздерживаются от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера в отношении родителей и обучающихся по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
 - избегают грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
 - не допускают угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению;
 - приносят извинения родителям в случаях сбоев в работе, задержек, возникновения неудобств или других проблем;
 - докладывают непосредственному руководителю о неразрешенных жалобах, просьбах родителей.

Разрешение конфликтных ситуаций

4. При возникновении конфликтных ситуаций работники Учреждения предпринимают все исчерпывающие меры для самостоятельного разрешения конфликта:
 - проявляют максимальное терпение и сдержанность;

- демонстрируют внимание и стремление разрешить конфликт;
- обсуждают с родителями причины их недовольства, содержание претензий, жалоб; выражают сожаление родителям в связи с возникновением у них претензий, недовольства;
- по возможности, идут на встречу родителям, выполняют их просьбы и пожелания;
- признают, если на это есть основания, правомерность жалоб;
- приносят извинения;
- предпринимают меры по исправлению ситуации и её недопущению в дальнейшем.

5. При возникновении разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания, работник имеет право обратиться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений¹.

6. Обращение работника к администрации Учреждения является обоснованным, как правило, в следующих случаях:

а) возможности самостоятельного разрешения конфликта исчерпаны, т.е. работником предприняты все необходимые и достаточные меры по разрешению конфликтной ситуации в пределах его компетенции, и предмет (содержание) конфликта не относится к вопросам, подлежащим рассмотрению комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;

б) поведение родителей в конфликте носит открыто агрессивный и (или) противоправный характер.

7. Обращение работника, за исключением ситуаций, требующих принятия неотложных мер, должно дополняться докладной запиской, содержащей:

а) краткое описание сути конфликта;

б) описание предпринятых мер по предупреждению и разрешению конфликта;

в) предложения по разрешению конфликта.

8. Докладная записка рассматривается соответствующим заместителем директора учреждения и (или) руководителем учреждения.

9. По итогам рассмотрения принимаются необходимые меры.

10. Обобщенная информация о работе по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций с родителями (законными представителями) обучающихся рассматривается на педагогическом совете учреждения не реже одного раза в год.

¹ Часть 2 статьи 45 Федерального закона «Об образовании в РФ».