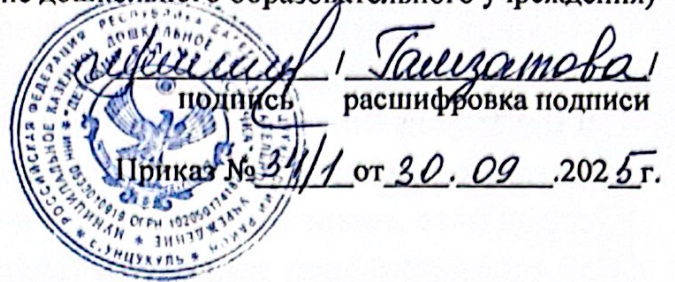


УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МКОУ «ДС №2
«Ласточка»

(наименование дошкольного образовательного учреждения)



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

Общие положения

- 1 Настоящий Порядок регламентирует действия работников Муниципального Казенного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №2 «Ласточка» (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 _____ № ____ 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; 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 отношений.
- 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 заведующим 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.