

Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Пермского края  
«Спортивно-адаптивная школа Паралимпийского резерва»  
(ГБУ ДО ПК «САШПР»)

**ПРИКАЗ**

18.09 2023г.

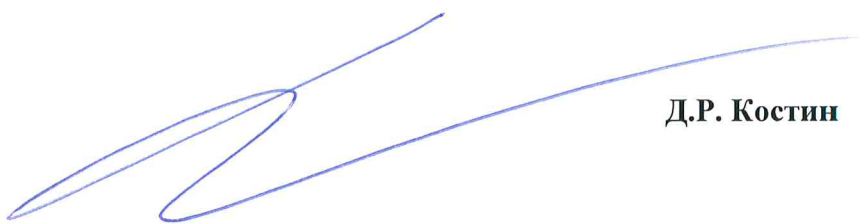
№ 182/1

**Об утверждении Порядка действий по  
предупреждению и разрешению  
конфликтных ситуаций с родителями  
(законными представителями)  
обучающихся**

В целях совершенствования работы по предупреждению конфликтов с родителями (законными представителями) обучающихся и повышению эффективности действий по разрешению конфликтных ситуаций п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок действий по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций с родителями (законными представителями) обучающихся.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



**Д.Р. Костин**



УТВЕРЖДЕН  
приказом ГБУ ДО ПК  
«САШПР»  
от \_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_

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

**Общие положения**

1. Настоящий Порядок регламентирует действия работников государственного бюджетного учреждения дополнительного образования Пермского края «Спортивно-адаптивная школа Паралимпийского резерва» (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;
  - 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 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 служебной запиской, содержащей:

- а) краткое описание сути конфликта;

- б) описание предпринятых мер по предупреждению и разрешению конфликта;

- в) предложения по разрешению конфликта.

8. Служебная записка рассматривается соответствующим заместителем директора учреждения и (или) руководителем структурного подразделения.

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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 504074246255880625918708617174458765454418972483

Владелец Костин Димитрий Рудольфович

Действителен с 25.05.2023 по 24.05.2024