ПРОЕКТ

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования

«Спортивная школа Советского района»

ПРИКАЗ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г. № \_\_\_\_\_\_\_

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

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 Н.Б. Романова

С приказом ознакомлены:

Приложение

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  приказом МАУ СШОР Советского района от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

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

**Общие положения**

1. Настоящий Порядок регламентирует действия работников муниципального автономного учреждения дополнительного обрзования «Спортивная школа Советского района» (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 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 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.