



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
Детская школа искусств № 11 им. М. И. Носырева
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ

394018 г. Воронеж ул. Пушкинская, 39

Тел/факс 277-01-25, 277-00-30

Эл. почта школы: vrndshi11@mail.ru

dshi11@govvrn.ru

Рассмотрен на педагогическом совете МБУ
ДО ДШИ №11 им. М. М. Носырева
городского округа город Воронеж
Протокол № 1 от «29» августа 2022 г.

Утверждаю
Директор МБУДО ДШИ №11 им. М. И.
Носырева городского округа город
Воронеж

_____ А. В. Дорохин
приказ № 08/33-ОК
от «29» августа 2022 г.

ПОРЯДОК
ДЕЙСТВИЙ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ С РОДИТЕЛЯМИ (ЗАКОННЫМИ
ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ) ОБУЧАЮЩИХСЯ В МБУДО ДШИ №11 ИМ.
М. И. НОСЫРЕВА ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регламентирует действия работников МБУДО ДШИ №11 им. М. И. Носырева городского округа город Воронеж (далее – Учреждение) по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций с родителями (законными представителями) обучающихся (далее – родители).

1.2. Для предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций с родителями работники Учреждения также руководствуются Положением о нормах профессиональной этики педагогических работников и другими локальными нормативными актами Учреждения.

2. Предупреждение конфликтных ситуаций

2.1. Для предупреждения конфликтных ситуаций работники:

- анализируют и оперативно реагируют на обращения, просьбы, пожелания родителей;
- в случае невозможности выполнения просьбы – обосновывают отказ;
- строго следуют расписанию учебных занятий;
- соблюдают методику проведения учебных 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.

3. Разрешение конфликтных ситуаций

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Докладная записка рассматривается соответствующим заместителем директора учреждения и (или) руководителем структурного подразделения.

3.6. По итогам рассмотрения принимаются необходимые меры.

3.7. 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.

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