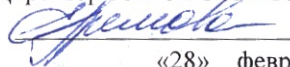


**МИНИСТЕРСТВО  
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**«ОЗЕРСКИЙ СОЦИАЛЬНО- РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ»**

140560, Московская область, г.Озеры, кв. Текстильщики, д.41 тел. 8 (496)70-23-4-58, 70- 23-4-66

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГКУСО МО «Озерский СРЦН»  
 И.Л.Ефремова  
«28» февраля 2017 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о разрешении споров и конфликтных ситуаций между участниками**  
**образовательного процесса**

**Общие положения**

1.1. Данное Положение определяет решение спорных вопросов и конфликтных ситуаций, возникающих в процессе обучения и воспитания среди всех участников образовательного процесса. Конфликт - процесс резкого обострения просторечия между двух или более сторон в решении проблемы, имеющей значимость для каждого из участников. Конфликтная ситуация - это ситуация скрытого или открытого противоборства сторон в силу возникших противоречий. Разрешение конфликта - процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизации их взаимоотношений.

1.2. Участниками образовательного процесса являются воспитанники, их родители (законные представители), педагогические работники.

1.3. Спорные вопросы и конфликтные ситуации разрешают директор учреждения, заместитель директора, заведующий отделением.

1.4. Все участники разрешения спорных вопросов и конфликтных ситуаций в своей деятельности руководствуются Декларацией прав ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации», Уставом учреждения.

1.5. Разбор конфликтных ситуаций и решение спорных вопросов может происходить только на основе заявления. Заявление - форма письменного или устного обращения в орган, способный решить обозначенную в заявлении проблему. Целью такого обращения является:

- фиксирование конфликта между участниками образовательного процесса.
- основание для деятельности комиссии по разрешению конфликтной ситуации.

## **2. Компетенции, права и обязанности директора учреждения.**

2.1. Компетенцией директора учреждения является разбор конфликтных ситуаций и разрешение спорных вопросов, связанных со всеми нарушениями участников образовательного процесса.

2.2. При разборе конфликтной ситуации и разрешении спорных вопросов директор имеет право:

- принимать к рассмотрению заявления любого участника образовательного процесса;
- поручать рассмотрение вопросов (в т. ч. предварительное) работникам учреждения, чьей компетенцией является данный вопрос;
- самостоятельно рассматривать поданное на его имя заявление;
- обращаться за консультативной помощью к педагогическим работникам учреждения;
- коллегиально в соответствии с законодательством принимать решение по итогам рассмотрения вопросов.

2.3. Директор обязан:

- информировать о рассмотрении вопроса и о принятом решении тех, чьи действия обсуждаются;
- принять решение по заявленному вопросу в 10-тидневный срок;
- уведомить заявителя о принятии решения в 14-тидневный срок.
- давать обоснованные ответы заявителям в устной или письменной форме в соответствии с их пожеланиям, письменно фиксировать рассмотрение поданного заявления.

## **3. Компетенции, права и обязанности заместителя директора, заведующего отделением.**

3.1. Компетенцией заместителя директора, заведующего отделением является разбор конфликтных ситуаций и разрешение спорных вопросов, связанных:

- с организацией образовательного процесса учреждения;
- с объективностью оценки знаний по образовательной программе в процессе текущего и промежуточного мониторинга;
- с непосещением обучающимися занятий;
- с невыполнением функциональных обязанностей педагогическими работниками;
- с невыполнением обязанностей родителями.
- с нарушениями правил поведения, прав и обязанностей, оговоренных в Уставе, Правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг учреждения»;
- правонарушениями и преступлениями, совершенными воспитанниками учреждения;

3.2. При разборе конфликтной ситуации и разрешении спорных вопросов заместитель директора, заведующий отделением имеет право:

- принимать к рассмотрению заявление любого участника образовательного процесса по вопросам своей компетенции;
- посещать учебные занятия, внеурочные мероприятия и использовать документацию для изучения вопроса;
- обращаться за консультативной помощью к специалистам органов местного самоуправления;
- принимать самостоятельные административные решения по вопросам и обращаться к директору учреждения с предложениями для формирования приказа по учреждению.

3.3. Заместитель директора, заведующий отделением обязаны:

- информировать о рассмотрении вопроса и о принятом решении также тех, чьи действия обсуждаются;
- принять решение по заявленному вопросу в 10-тидневный срок; уведомить заявителя о принятии решения в 14-ти дневный срок;
- давать обоснованные ответы заявителям в устной или письменной форме в соответствии с их пожеланиями; письменно фиксировать рассмотрение поданного заявления; докладывать о рассмотрении спорных вопросов и конфликтных ситуаций директору учреждения.