

**Автономная некоммерческая организация
ЦЕНТР ПРАВОВОЙ ПОДДЕРЖКИ «ПРОФЗАЩИТА»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ЦПП «Профзащита»

_____ С.В. Кандриков

«24» января 2019 г.

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

**Жалобы родителей и педагогов к администрации образовательных организаций: как
соблюсти законодательство и урегулировать конфликт**

24 ч.

Авторы-составители: специалисты АНО
Центра правовой поддержки «Профзащита»

Москва – 2019

Раздел 1. «ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ»

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель – совершенствование профессиональных компетенций слушателей в сфере работы с обращениями и жалобами обучающихся, родителей (законных представителей), работников образовательных организаций, профилактики конфликтных ситуаций, возникающих во время образовательного процесса.

Совершенствуемые компетенции

№ п/п	Компетенции	Направление подготовки Менеджмент
		Код компетенции
		Бакалавриат 38.03.02
1.	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать	Направление подготовки Менеджмент
		Код компетенции
		Бакалавриат 38.03.02
1.	Основные причины появления конфликтных ситуаций	ПК-2

2.	Порядок действий при поступлении жалоб на нарушение прав участников образовательных отношений	ПК-2
3.	Основные механизмы урегулирования конфликтов	ПК-2
№ п/п	Уметь	
1.	Отвечать на обращения граждан с жалобами на нарушение прав участников образовательных отношений	ПК-2
2.	Разрабатывать локальные нормативно-правовые акты, регламентирующие работу комиссий по урегулированию споров и школьных служб медиации	ПК-2
3.	Разрабатывать регламенты взаимодействия педагогов, родителей (законных представителей), обучающихся и администрации образовательной организации	ПК-2
4.	Составлять дорожные карты по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций в образовательной организации	ПК-2

1.3. Категория слушателей: уровень образования – высшее образование, руководители образовательных организаций г. Москвы, заместители директоров, представители административных команд.

1.4. Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий: 1 день в неделю по 4 часа

1.6. Срок освоения (трудоемкость) программы – 24 ч.

По окончании обучения слушатели получают удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

Раздел 2. «СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			В/а работа	Формы контроля	Трудоёмкость
		Всего, ауд. час.	Лекции	Практ. занятия	Самост. работа		
1	Обращения граждан к администрации образовательной организации	2	2		2	Выполнение практико-ориентированных заданий	4
2	Действия администрации ОО при поступлении жалоб со стороны участников образовательных отношений	8		8			8
3	Урегулирование конфликтов с помощью коллегиальных органов	2	2		2		4
4	Переговоры с родителями	4	2	2			4
5.	Итоговая аттестация	2		2	2	Зачёт	4
6.	Итого:	18	6	12	6		24

2.2. Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий/работ, час.	Содержание
Тема 1. Обращения граждан к администрации образовательной организации	Лекция, 2 ч.	Конфликтные ситуации, их основные виды. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Виды обращений граждан, порядок работы с обращениями, формы учетных документов. Обзор типовых жалоб обучающихся, родителей (законных представителей), работников образовательных организаций.
	Самостоятельная работа, 2 ч.	Слушатели разбирают кейсовые ситуации, содержащие типовые жалобы граждан, выявляют

		основные причины их появления и разрабатывают алгоритм ответа на обращения граждан.
Тема 2. Действия администрации ОО при поступлении жалоб со стороны участников образовательных отношений	Практическая работа, 2 ч.	Слушатели разрабатывают алгоритм действий администрации ОО при рассмотрении жалоб на нарушение прав обучающихся и (или) их родителей (законных представителей). Подготавливают ответы на обращение граждан.
	Практическая работа, 2 ч.	Слушатели разбирают ошибки, приводящие к судебным искам против учреждения, определяют возможности и порядок досудебного разрешения споров.
	Практическая работа, 2 ч.	Слушатели разбирают типовые жалобы на образовательную организацию и руководителя образовательной организации. Разрабатывают комплекс мер по защите чести и достоинства руководителя, педагогических работников, деловой репутации учреждения.
	Практическая работа, 2 ч.	Слушатели разрабатывают алгоритм действий администрации образовательной организации при рассмотрении жалоб на нарушение прав работников. Подготовка ответа на обращение.
Тема 3. Урегулирование конфликтов с помощью коллегиальных органов	Лекция, 2 ч.	Комиссия по урегулированию споров, школьная служба медиации и локальные акты о них. Внедрение восстановительных подходов в воспитательную работу.
	Самостоятельная работа, 2 ч.	Слушатели разрабатывают комплект локальных нормативно-правовых актов, обеспечивающих работу комиссии по урегулированию споров, школьной службы медиации.
Тема 4. Переговоры с родителями	Лекция, 2 ч.	Переговоры с родителями: профилактика жалоб и судебных исков.
	Практическая работа, 2 ч.	Слушатели разрабатывают регламенты взаимодействия «Педагог - родитель», «Администрация - родитель».

Тема 5. Итоговая аттестация	Самостоятельная работа, 2 ч.	Слушатели прорабатывают комплекс мероприятий по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций в образовательной организации.
	Зачёт, 2 ч.	Зачёт. Итоговая аттестация заключается в представлении дорожной карты по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций в образовательной организации.

Раздел 3. «ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ»

Текущий контроль проводится в форме устных фронтальных опросов, показывающих уровень владения слушателями нормативно-правовыми актами и учебно-методическими материалами, а также в форме выполнения практических заданий.

Промежуточная аттестация представлена в виде практико-ориентированных работ.

Примерные темы практических работ:

- 1) Разработка алгоритма ответа на обращения граждан
- 2) Разработка алгоритма действий администрации образовательной организации при поступлении жалоб на нарушение прав обучающихся и (или) родителей со стороны педагогических работников
- 3) Разработка комплекса мер по защите чести и достоинства руководителя, педагогических работников, деловой репутации Учреждения
- 4) Разработка проектов локальных нормативно-правовых документов, обеспечивающих работу комиссии по урегулированию споров, школьной службы медиации
- 5) Разработка методических рекомендаций по построению конструктивного общения с разными субъектами образовательного взаимодействия.
- 6) Разработка регламентов взаимодействия «Педагог – родитель», «Администрация – родитель»

Разработки слушателей оцениваются положительно, если соблюдаются следующие требования:

- есть опора на законодательные, нормативно-правовые и организационные документы;
- в разработках присутствует комплексный подход к решению поставленной задачи;

- разработанные материалы отличает высокая культура оформления.

Итоговая аттестация по всей Программе проводится в форме представления проекта дорожной карты по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций в образовательной организации

Требования к работе

Проект дорожной карты должен включать:

1. Описание возможных направлений работы, направленных на профилактику конфликтных ситуаций и эффективное их разрешение в случае возникновения.
2. Цель и задачи дорожной карты.
3. Планируемые результаты работы.
4. Основные мероприятия.
5. Алгоритм внедрения дорожной карты.
6. Риски и перспективы внедрения.

Критерии оценивания:

- Наличие комплексного анализа проблем, связанных с профилактикой возникновения конфликтных ситуаций и эффективным их разрешением в случае их возникновения (0-3 бала).
- Аргументированность, логичность и последовательность изложения материала, отсутствие в содержании ошибок (0-3 бала).
- Опора на законодательные, нормативно-правовые и организационные документы (0-3 бала).
- Целостность предложенного комплекса мероприятий (полнота действий, планируемых для достижения поставленной цели) (0-3 бала).
- Реалистичность реализации дорожной карты (0-3 бала).
- Культура оформления текста проекта программы (0-3 бала).

По каждому критерию выставляется от 0 до 3 баллов:

- 0 баллов – показатель отсутствует
- 1 балл – показатель выражен в незначительной степени
- 2 балла – показатель представлен непоследовательно
- 3 балла – показатель выражен в высокой степени, последовательно.

Аттестационная работа оценивается положительно, если по итогам представления проекта дорожной карты слушатель набирает не менее 12 баллов.

Оценивание: зачёт / незачёт.

Программа считается освоенной, если обучающийся успешно прошел итоговую аттестацию.

Раздел 4. «ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Анцупов А. Я. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Эксмо, 2013. – 503 с.
2. Управленческая эффективность руководителя [Текст]: /М. Чуркина, Н. Жадько. – М.: Альпина Паблишер, 2018. – 236 с.
3. Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.- пед. ун-та, 2013. 229 с.
4. Образовательное право: вопросы теории и практики: монография Н.М. Ладнушкина, Д.А. Пашенцев, С.И. Фёклин. — Рязань: Издательство «Концепция». 2017.
5. Правовая компетенция директора московской школы: научно-практическое пособие в вопросах и ответах. – М.: Книгодел. - 2015.

Дополнительная литература

1. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М.: Инфра-М, 2005. – 142с.
2. Белкин А. С. Конфликтология образовательного процесса. – Екатеринбург, 2011. – 126 с.
3. Бодякина Т.П. Как поговорить с учителем о нарушениях и сохранить репутацию школы // Справочник заместителя директора школы – 2017 - №7-с.58
4. Минин А.Я. О методике прокурорского надзора и контроля в сфере образования // Преподаватель XXI век. 2014. Т. 1. № 1. С. 20-28.
5. Чаннов С. Конфликт интересов педагога // ЭЖ-Юрист. - 2013. - № 25.
6. Ясвин В. А. Образовательная среда: от моделирования к проектированию: / В. А. Ясвин. – М.: Смысл, 2001. – 365 с.

Нормативно-правовые акты и методические рекомендации

1. Конвенция ООН о правах ребенка, одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
2. Рекомендации ЮНЕСКО, МОТ от 05.10.1966 «О положении учителей»;
3. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993;
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
5. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ;
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ;
7. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273 – ФЗ «Закон об образовании в Российской Федерации»;
8. Федеральный закон от 24.06.1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
9. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
10. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
11. Приказ Министерства образования и науки РФ от 06.10.2009 № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»
12. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17.12. 2010 № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»
13. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования»
14. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» от 18.10.2013 № 544н
15. Модельный кодекс профессиональной этики педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, рекомендован письмом Минобрнауки России от 06.02. 2014 № 09-148.

16. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации»;
17. Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций, направленные Письмом Минобрнауки России от 26.12.2017 № 07-7657;
18. Методические рекомендации по проведению мероприятий по повышению правовой грамотности детей, родителей (законных представителей) и педагогических работников, участвующих в воспитании детей, направленные Письмом Минобрнауки России от 03.10.2017 № 09-1995;
19. Методические рекомендации по вопросам совершенствования индивидуальной профилактической работы с обучающимися с девиантным поведением, направленными Письмом Минобрнауки России от 28.04.2016 № АК-923/07;
Методические рекомендации при проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении образовательных организаций, муниципальных органов управления образования, направленные Письмом Росособнадзора от 06.03.2015 № 01-50-89/05-1217

Интернет-ресурсы

1. «Консультант Плюс» – законодательство РФ: кодексы, законы [электронный ресурс]
URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Система «Гарант» [электронный ресурс] URL: <http://www.garant.ru/>
3. Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Федеральный центр образовательного законодательства» [электронный ресурс] URL: <http://www.lexed.ru/>
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов [электронный ресурс] URL: <http://fcior.edu.ru/>
5. АНО «Профзащита» - вопрос-ответ: [электронный ресурс] URL: <http://ano-profzaschita.ru/smi>

4.2. Материально-техническое обеспечение

- Учебная аудитория.
- Компьютер (с подключением к сети Интернет).
- Мультимедийная установка.
- Доска или флипчарт, фломастеры.