



🏠 129226, Москва,
ул. Сельскохозяйственная, д. 18, к. 3

☎ 8 (495) 656-72-05
8 (495) 656-75-05

✉ edu@tc-sfera.ru

Вебинар центра образования Сфера

«Острые» вопросы и ответы по существу: проверки контрольно-надзорных органов и реакция на жалобы родителей»

20.05.2022

Подписные издания

Оформи подписку с
любого месяца:
sfera-podpiska.ru



Семинары



Образовательная область
«Физическое развитие»

Подробнее >



Образовательная область
«Речевое развитие»

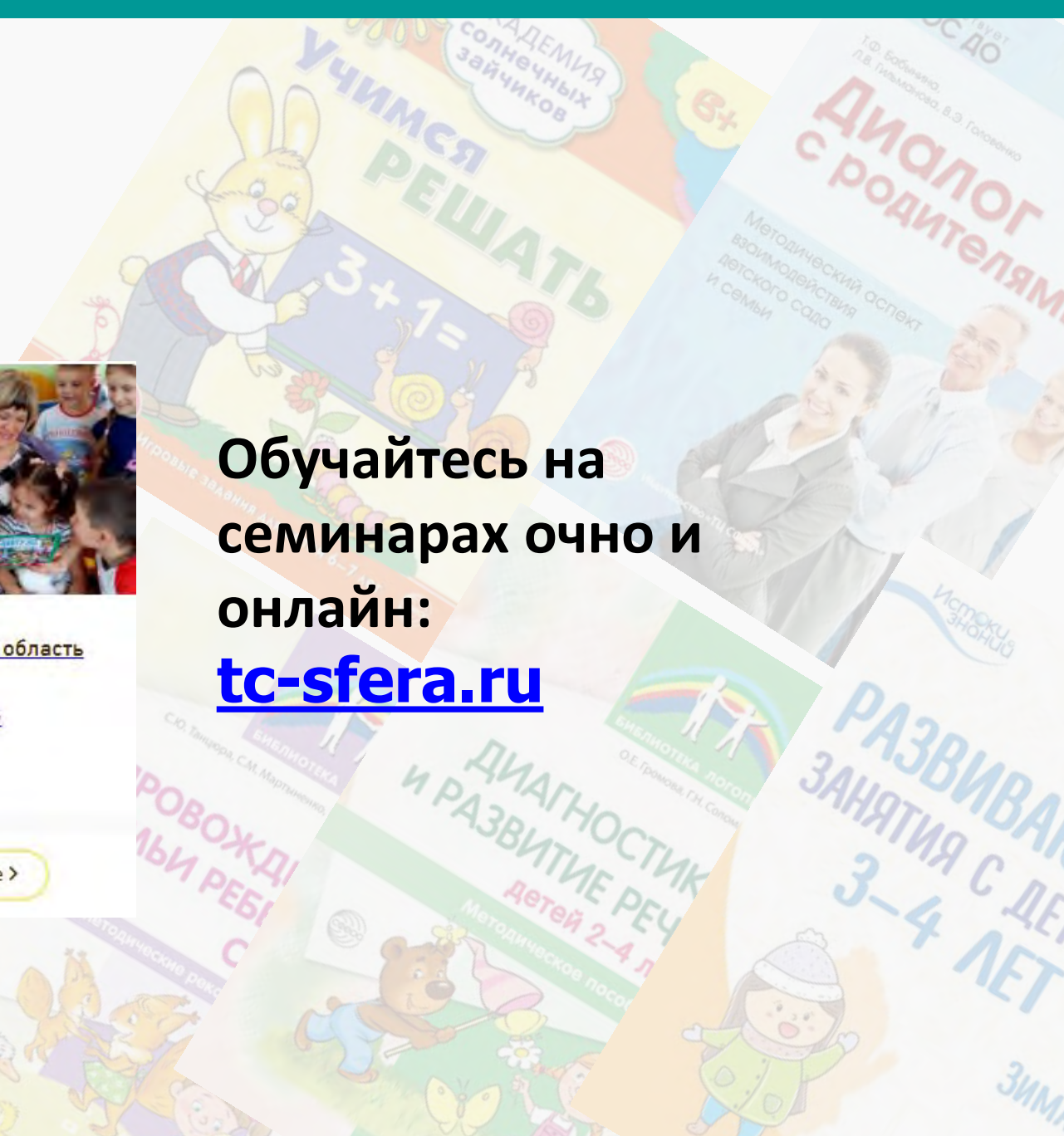
Подробнее >



Образовательная область
«Социально-коммуникативное развитие»

Подробнее >

Обучайтесь на семинарах очно и онлайн:
tc-sfera.ru



Спикер вебинара



Гермогенова Елена Валерьевна

Руководитель Дошкольного отделения ГБОУ "Академическая гимназии 56", сертифицированный коуч РСС ICF, тренер, ментор, заместитель председателя Невской образовательной ассамблеи, эксперт ОО "Воспитатели России", абсолютный победитель Всероссийского конкурса "Эффективный руководитель».

Награждение знаком "За гуманизацию школы", грамотой Министерства просвещения.

Автор книг "Справочник для родителей дошкольника", "Детский сад с доставкой на дом", "Эффективное руководство. 8 шагов к успеху", "Справочник современного педагога".



Какой уровень эмоций в отношении проверок у вас сейчас?



**1 – страх, тревога,
переживания, боюсь,
что не готов, я не готов**

**10 – без эмоций,
спокойствие, я готов**



Цель проверки

Нормами Федерального закона № 248-ФЗ Устанавливается, что предметом государственного контроля (надзора), муниципального контроля являются оценка соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, а также оценка исполнения предусмотренных федеральными законами решений контрольно-надзорных органов, принимаемых по результатам контрольно-надзорных мероприятий.

Контрольно-надзорные органы

- Федеральная служба по надзору в сфере образования
- Роспотребнадзор
- МЧС и Пожнадзор
- Инспекция трудового права
- Комитеты и департаменты образования
- Контрольно-ревизионные управления
- Управление социального питания
- ...



Виды проверок

В детском саду надзорные органы проведут:

- трудовую проверку
- проверки в области гражданской обороны
- пожарного и санитарно-эпидемиологического контроля
- обработки персональных данных
- образования.



Формы проверок

- документарная проверка
- инспекционный визит
- выездная проверка
- рейдовый осмотр
- выборочный контроль
- контрольная и мониторинговая закупка (ч. 2 ст. 56 Федерального закона от 31.07.2021 № 248-ФЗ)



**Какие вопросы есть
у руководителей к надзорным
органам?**

Вопросы от руководителей

1. Почему всегда стоит задача наказать, а не установить или опровергнуть факт (наличие) нарушения законодательства?
2. Зачем так часто?
3. Кому это надо?
4. Что делать?
5. Будут ли фиксировать проверку на видео?
6. Можно ли исправить незначительные ошибки во время проверки?



**Какие вопросы возникают у вас
к самому себе при подготовке
к проверке?**

Способы реагирования на ошибку

ОШИБКА

Что сделал неправильно?

Какой получил результат?

Кто виноват?

Что ты теперь знаешь?

Почему так получилось?

Как ты это можешь использовать?

ОГРАНИЧЕНИЯ

ВОЗМОЖНОСТИ

Шкала директивности

Что изменилось в регламенте проведения проверок

- ...
- Нарушения могут снимать на видео
- Плановых проверок стало больше
- Появились профилактические проверки и возможность консультации
- Проверяющим добавили полномочий



Топ 5 нарушений

- Выполнение Санитарно-эпидемиологических требований (Роспотребнадзор)
- Пожарная безопасность
- Антитеррористическая защищённость
- Охрана труда
- Защита персональных данных

Документы «под рукой»

- Уставные документы
- Журнал проверок
- Акты предыдущих проверок
- Локальные акты, созданные в образовательной организации, которые предоставляются по требованию – Например:



Проверка!!! Что делать?

1. Какая цель проверки?
2. Сколько есть времени на подготовку?
3. Что уже есть для проверки (что готово)?
4. Что нужно сделать еще?
5. Кто и что поможет?
6. Как поддержать ресурс вас и коллектива?
7. Какие возможности (выгоды) от проверки мы можем получить?
8. Что нужно сделать сейчас?
9. Какие первые шаги плана?
10. Какой план в целом?



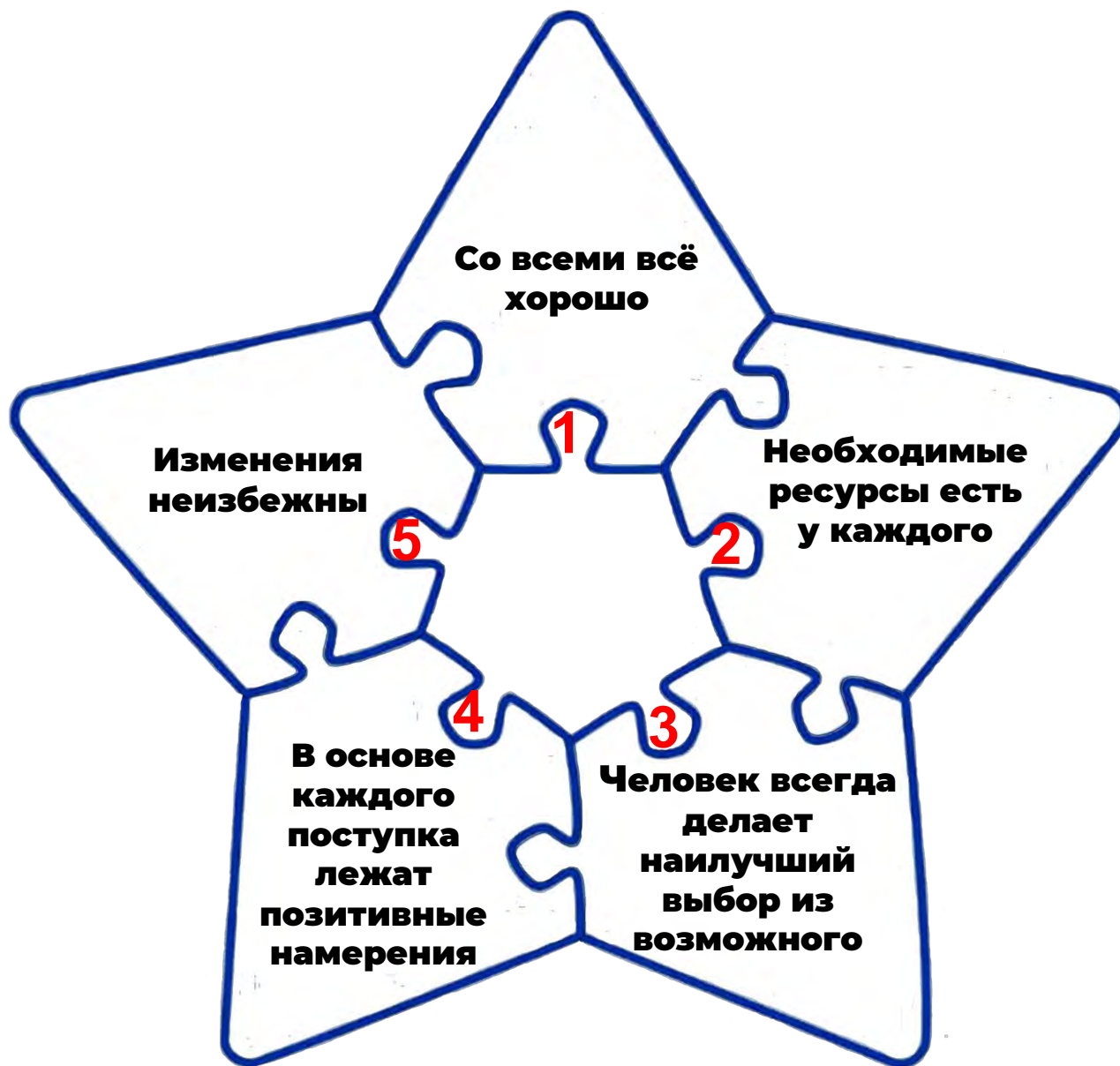
Проверка!!! Что делать?

1. Какая цель проверки?
2. Что уже есть для проверки (что готово)?
3. Что нужно сделать еще?
4. Какие первые шаги плана?
5. Какой план в целом?



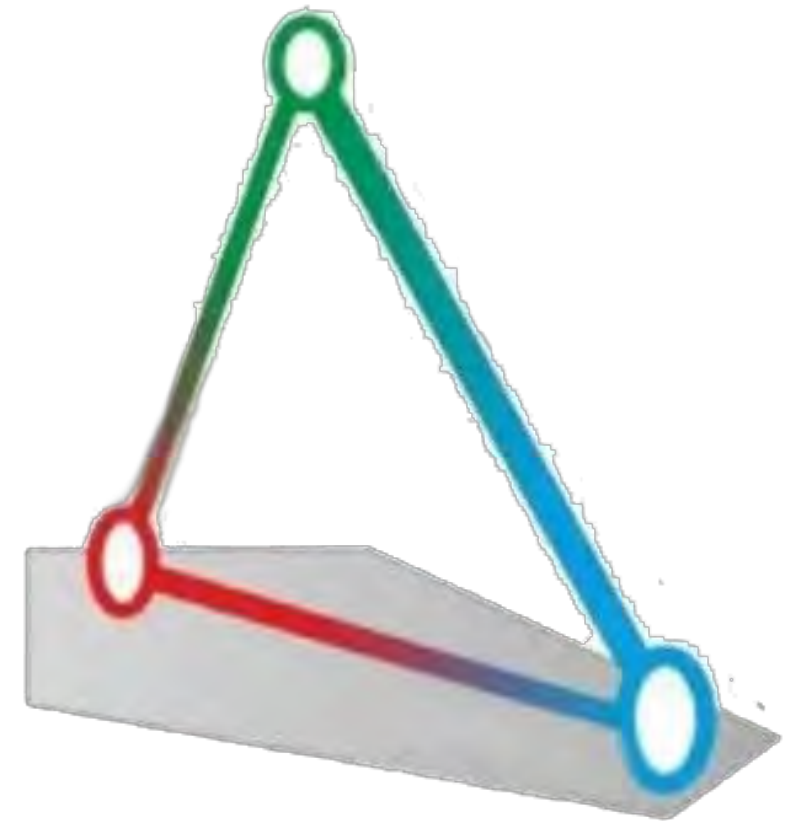
**ПРОВЕРЯЮЩИЙ!!!
КТО ОН?**





Внутреннее состояние

- Раппорт
- Позиция взрослый-взрослый
- Выйти из треугольника Карпмана 😊
- Уверенность
- Проверка=возможности
- «Что сделать иначе?»
- Компетенции 21 века
- Отсутствие тревоги



Документы «под рукой»

- Уставные документы
- Журнал проверок
- Акты предыдущих проверок
- Локальные акты, созданные в образовательной организации, которые предоставляются по требованию – Например:



Например:

Проверка Роспотребнадзора потребует локальные акты, подтверждающие:

1. Соответствие территории, зданий, помещений, оборудования и средств обучения санитарным нормам.
2. Соответствие режима занятий и продолжительности режимных мероприятий детей, а также условий пребывания, обучения и воспитания нормативным требованиям.
3. Качество продуктов, условия их приготовления, условия доставки и хранения пищевых товаров, организация питания.
4. Наличие системы централизованного водоснабжения, качество воды, санитарное состояние коммуникаций.
5. Места хранения отходов и своевременность вывоза и утилизации отходов.
6. Соответствие нормам условий жизнедеятельности: температурного режима, уровня освещенности, шума, инсоляции помещений и территории, показателей безопасности песка.
7. Безопасность продукции и оборудования: строительных материалов, мебели, игрушек, средств обучения.
8. Условия организации охраны труда.
9. Выполнение противоэпидемических мероприятий, организация медобслуживания детей, проведение медосмотров.
10. Качество проведения уборки, дезинфекции, дезинсекции, дератизации.

Например:

Пожарная безопасность:

Локальные акты:

- Приказ об утверждении плана противопожарных мероприятий
- Приказ о назначении ответственного и утверждении документации по пожарной безопасности
- Приказ о проведении мероприятий по обучению работников ДООУ мерам пожарной безопасности
- Приказ об установлении противопожарного режима
- Инструкция о мерах пожарной безопасности.
- Планы эвакуации ДООУ на случай пожара.
- Программа по мерам обеспечения пожарной безопасности в ДООУ
- Журнал учета инструктажей по пожарной безопасности.
- Журнал учета огнетушителей.
- План мероприятий по обеспечению пожарной безопасности



Например:

Антитеррористическая защищённость:

Локальные акты:

- Приказ "Об обследовании и категорировании объекта (территории)
- Акт обследования и категорирования дошкольного образовательного учреждения
- Паспорт безопасности дошкольного образовательного учреждения
- Приказ О должностных лицах, ответственных за проведение мероприятий по обеспечению антитеррористической защищённости"
- Приказ " Об организации контроля за обеспечением безопасности и антитеррористической защищённости"
- План мероприятий по обеспечению антитеррористической защищённости дошкольного образовательного учреждения
- Приказ О должностных лицах, ответственных за хранение материальных носителей служебной информации ограниченного распространения, и перечне мест хранения материальных носителей служебной информации ограниченного распространения" (ДСП)
- Положение об организации пропускного и внутриобъектового режимов на территории дошкольного образовательного учреждения
- Положение о системе видеонаблюдения
- Порядок эвакуации работников, воспитанников и иных лиц, находящихся на объекте дошкольного образовательного учреждения в случае получения информации об угрозе совершения или о совершении террористического акта
- Инструкция по действиям при возникновении чрезвычайных обстоятельств криминального характера в учреждении образования
- Программа инструктажа и практических занятий с работниками объекта (территории) по вопросам обеспечения антитеррористической защищённости. а также по действиям при обнаружении посторонних лиц и подозрительных предметов, при угрозе совершения террористического акта



Например:

Защита персональных данных:

Локальные акты:

- Положение об обработке персональных данных воспитанников
- Положение об обработке персональных данных работников.

Профилактические мероприятия проведут для детского сада

Информирование

- Размещают и актуализируют на официальном сайте и в личных кабинетах детских садов в государственных информационных системах сведения об обязательных требованиях в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения – Всегда

Обобщение правоприменительной практики

- Обобщают правоприменительную практику на основе результатов проверок и готовят доклад. Размещают его на сайте после публичного обсуждения и утверждения руководителем - Ежегодно до 1 июня

Предостережение

Объявляют детскому саду предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предлагают принять меры. Предостережение можно обжаловать в течение 20 рабочих дней – подать возражение. Если основания для предостережения не подтвердят, его отменяют. Решение сообщат по почте, в том числе электронной -Когда получают сведения о готовящихся нарушениях санитарно-эпидемиологических требований или о том, что нарушения произошли, но нет подтверждения об ущербе

Консультирование

Консультируют на личном приеме или в ходе профилактического и контрольного мероприятия по вопросам организации и проведения госнадзора: – содержание и порядок выполнения обязательных санитарно-эпидемиологических требований; – периодичность и порядок проведения контрольных мероприятий; – порядок обжалования решений Роспотребнадзора. Если поступит 10 и более однотипных обращений, информация публикуется на сайте контрольного органа - Когда детский сад обратится за консультацией

Профилактический визит

Проводят в форме профилактической беседы в детском саду или с помощью видео-конференц-связи. В ходе визита инспектор информирует детский сад об обязательных требованиях в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия населения. О визите уведомят за пять рабочих дней – по почте, в том числе электронной. Детский сад вправе отказаться от обязательного профилактического визита. Для этого надо уведомить контрольный орган за три рабочих дня до даты, которую назначили для мероприятия - Для всех детских садов

Где искать информацию?

- Сайты контрольно-надзорных органов
- Образовательные организации
- Курсы
- Коллеги
- Профилактические проверки
- Консультации
- Нико
- друзья



По каким причинам
возникают проверки?

Жалоба родителей/обращение родителей

Противоречия, препятствующие эффективному взаимодействию с родителями

Отсутствие комплексных программ, учитывающих истинные запросы родителей

Неготовность (недостаточная готовность) педагогов к взаимодействию

Неготовность (недостаточная готовность) родителей к взаимодействию

Узость форм взаимодействия

Расширение запроса

Преобладание традиционных форм
Стереотипы восприятия



Принципы эффективного взаимодействия с семьями воспитанников:

- Сотрудничество
- Доверие
- Готовность всех к взаимодействию
- Безоценочность
- Недирективность
- Поддержка инициативы
- Поддержка самостоятельности
- Вариативность форм
- Экспертность всех воспитывающих взрослых
- Единые требования
- Партнерство
- Опора на сильные стороны

Родитель с ребёнком – Взрослый со взрослым

зависимость

доверие

направление

поддержка

ВОЗМОЖНОСТИ

1

2

3

4

5

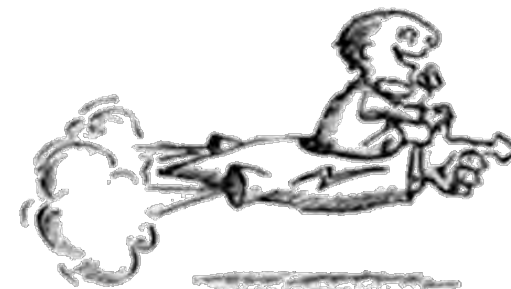
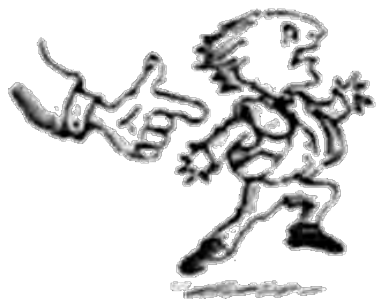
6

7

8

9

10



УПРАВЛЕНИЕ

Я знаю как
Я говорю вам
Вы следуете

МЕНЬШЕЕ УПРАВЛЕНИЕ

Предложение вариантов
Выслушивание решения

САМОУПРАВЛЕНИЕ

Вы знаете как
Я спрашиваю у вас
Вы принимаете указания

Общий алгоритм

- **Не отмахиваться от проблемы**, с которой к вам обратились.
- Внимательно выслушать обратившегося, используя метод **активного слушания**: контакт глаз, уточняющие вопросы, поддерживающую мимику и т.д
- **проанализировать проблему с позиции каждой из сторон.**
- Подумать вместе с обратившимся: **Какая информация еще нужна** для прояснения ситуации? К кому можно обратиться?
- **Наметить план действий.**



Если обращение связано с кризисной ситуацией технология «5 шагов»

Шаг 1. Анализ запроса/сигнала

Кто обратился? Кто просит о помощи? У кого проблема?

Важно понять, кто нуждается в помощи в первую очередь, какую позицию в данной ситуации занимает обратившийся.

Шаг 2. Инвентаризация и иерархия проблем

Обратившийся за помощью называет все проявления проблемы, тревоги и переживания, педагог помогает ему выстроить их по степени важности и остроты переживания, чтобы выделить суть проблемы.

Шаг 3. Настройка на нужную волну помощи

Выбор подхода и метода оказания помощи,
поиск дополнительных ресурсов: специалистов и служб

Шаг 4. Разработка плана действий/экстренной помощи

Что, кто, как и когда будет делать для оказания помощи носителю проблемы

Шаг 5. Рефлексия. Выводы.

Рекомендации на перспективу.



Когда родитель обратился из-за конфликта

1. Сохраняйте нейтралитет!
Не вставляйте ни на одну сторону
конфликта!

Не допустите
перерастания
конфликта взрослых
в конфликт детей.

2. Всесторонне исследуйте проблему.
Соберите информацию:
1) тактично поговорите с каждым участником;
2) посоветуйтесь с администрацией, педагогом-психологом;
3) Предложите эффективные стратегии решения конфликта
(возможно предложение провести процедуру медиации).

Не давайте родителям
возможности втянуть вас
в конфликт посредством
переписки в социальных
сетях, сообщений и пр.

Не забывайте, что существует несколько
стратегий поведения в конфликте:
**избегание; приспособление; компромисс;
сотрудничество; соревнование.**
Выбор зависит от особенностей ситуации

3. Наблюдайте за развитием ситуации. Если
конфликтная ситуация не преодолена, подключайте
психолога, социального педагога, представителей
администрации



Как предупредить возможные жалобы со стороны учеников и родителей

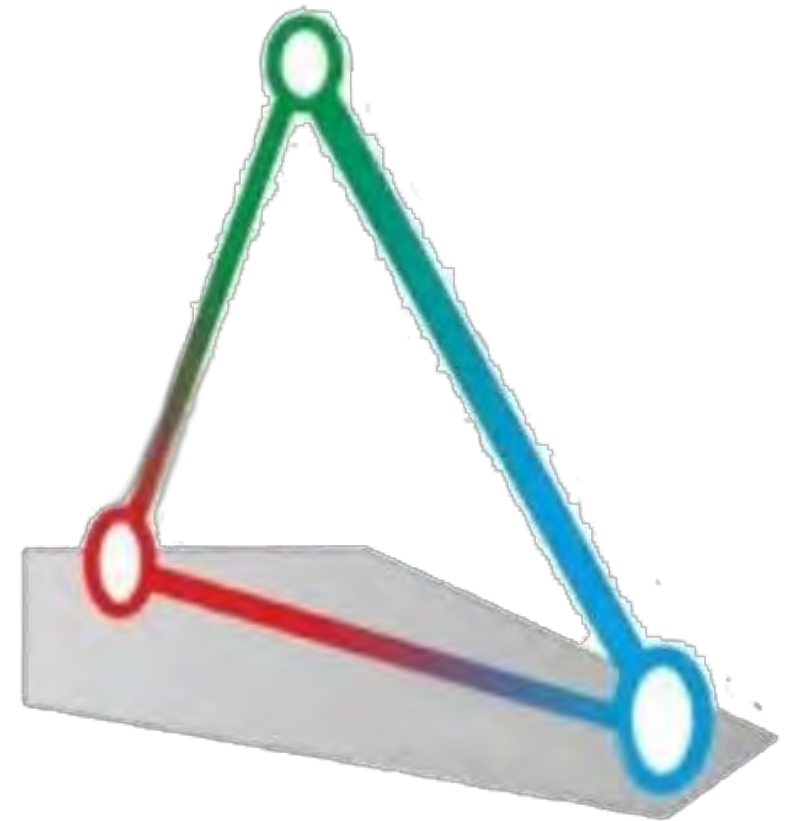
- Устанавливайте понятные для всех правила общения и взаимодействия.
- Поддерживайте доброжелательные отношения в коллективе.
- Будьте внимательны к потребностям каждого.
- Поощряйте взаимопомощь и проявления взаимоуважения между обучающимися, родителями.
- Ограничивайте полномочия родительского комитета только организационными вопросами, которые не связаны со взаимоотношениями детей, родителей и т.д.
- Иницируйте по возможности регулярную смену состава и председателя родительского комитета, включение в него новых членов.
- Объясните родителям, что обсуждение детей и педагогов (в том числе в родительских чатах) недопустимо. Уделяйте внимание родительским чатам, которые иногда становятся площадкой для сплетен и ссор. Тактично останавливайте агрессию и бестактность.
- Расскажите родителям и ученикам о традициях вашего образовательного учреждения, о том, что проблемы следует обсуждать с теми, кто их может решить, с теми, кто несет за их решение ответственность.
- Старайтесь быть со всеми одинаково доброжелательным, никого не выделяя.
- Помните, что в сложных ситуациях всегда лучше разбираться вместе. Обращайтесь за помощью к своим коллегам!

Что делать, если вы столкнулись с грубостью родителей



Внутреннее состояние

- Раппорт
- Позиция взрослый-взрослый
- Выйти из треугольника Карпмана 😊
- Уверенность
- Проверка=возможности
- «Что сделать иначе?»
- Компетенции 21 века
- Отсутствие тревоги



Интернет-магазин



Приобретайте
книги автора
на сайте
sfera-book.ru

Курсы повышения квалификации



[Как подготовить ребенка к школе? Курс для родителей будущих первоклассников](#)

Для родителей, воспитателей, учителей начальной школы включает в себя теорию,

рейтинг студентов комментариев

500 ₺

Купить



[Финансовая грамотность для детей старшего дошкольного и младшего школьного возрастов](#)

Цель программы – совершенствование компетенций слушателей в вопросах

рейтинг студентов комментариев

1250 ₺

Купить

Приобретайте курсы Центра образования:
tc-sfera.ru

Абонемент для педагогов ДО

МАСТЕР
ДОШКОЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ

АБОНЕМЕНТ ЗА 0 руб

ХОЧУ ПОЛУЧИТЬ

ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ
СФЕРА

Целый месяц бесплатной подписки на 10 периодических изданий и доступ к архиву журналов!

Такого еще не было!

- Подписка бесплатно на журналы + доступ к архиву
- Сертификат бесплатно об участии в вебинаре
- Скидка на методическую литературу 30%

Цена: 0 руб.

Абонемент для педагогов ДО:
tc-sfera.ru

ЭКОНОМИЯ

1564 руб. **30**
абонемент дней

Абонемент «Мастер дошкольного образования» для работников ДОО На 1 месяц

700 ₺

Купить



ЭКОНОМИЯ

6242 руб. **90**
абонемент дней

Абонемент «Мастер дошкольного образования» для работников ДОО На 3 месяца

1800 ₺

Купить



ЭКОНОМИЯ

12435 руб. **180**
абонемент дней

Абонемент «Мастер дошкольного образования» для работников ДОО На 6 месяцев

3000 ₺

Купить



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



129226, Москва, ул. Сельскохозяйственная, д. 18, к. 3



+7 (495) 656-75-05



www.tc-sfera.ru

До новых встреч!

