



УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУ ФОК «Гагаринский»
О.В. Аликина
«01» октября 2026 г.



ПОЛИТИКА урегулирования конфликтов в ЗОЛ ЧУ ФОК «Гагаринский»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика урегулирования конфликтов (далее — Политика) разработана в целях обеспечения безопасности, соблюдения прав и законных интересов воспитанников, их родителей (законных представителей) и работников ЗОЛ ЧУ ФОК «Гагаринский» (далее — Учреждение).

1.2. Политика определяет порядок профилактики, выявления и урегулирования конфликтов, психолого-педагогического сопровождения, досрочного прекращения пребывания воспитанника, действий при причинении ущерба, взаимодействия с родителями и рассмотрения обращений.

1.3. Политика разработана в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральными законами от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации», от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», санитарными правилами СП 2.4.2.4283-26, уставом, договором об оказании услуг и локальными актами Учреждения. Положения Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ применяются в части, относящейся к образовательной деятельности Учреждения.

1.4. Иерархия документов: договор об оказании услуг (путёвка); Правила безопасного пребывания воспитанников (далее — ПБПВ), являющиеся неотъемлемым приложением к договору; настоящая Политика. При расхождении Правил и Политики применяется норма, которая более благоприятна для воспитанника и родителя и не противоречит законодательству. Политика размещается на официальном сайте Учреждения, ссылка на неё передаётся родителю при заключении договора.

1.5. Основные понятия:

- **воспитанник** — несовершеннолетний, находящийся в Учреждении на основании путёвки;
- **конфликт** — столкновение интересов, позиций или поведения участников смены (воспитанник — воспитанник, воспитанник — работник, родитель — Учреждение);
- **буллинг (травля)** — умышленное, повторяющееся унижение, запугивание, изоляция, преследование либо иное психологическое или физическое давление на воспитанника, в том числе с использованием мессенджеров и сети Интернет;
- **досрочное прекращение пребывания** — прекращение пребывания воспитанника в Учреждении до окончания смены по основаниям, предусмотренным Политикой и договором;

- **специалист по урегулированию конфликтов** (конфликтолог) — педагог-психолог, или иной работник, на которого приказом возложены функции поддержки и медиации.

1.6. Принципы Политики: приоритет жизни, здоровья и безопасности детей; соразмерность меры нарушению; учёт возраста, состояния здоровья и особенностей развития воспитанника; право воспитанника и родителя быть выслушанными до принятия решения; недопустимость унижения и стигматизации ребёнка; предпочтение воспитательных и восстановительных мер перед санкциями.

2. Организационно-правовые основы

2.1. Организационно-правовая сторона включает документооборот при приобретении путёвки, ПБПВ, порядок досрочного прекращения пребывания, порядок коммуникации с родителями (законными представителями) и порядок рассмотрения обращений.

2.2. При приобретении путёвки родитель (законный представитель) получает следующие документы:

2.2.1. Согласие на обработку персональных данных (ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ).

2.2.2. Согласие на фото- и видеосъёмку и обработку изображения воспитанника (в том числе передачу материалов Министерству образования и организаторам конкурсов и грантов) и **отдельное** согласие на распространение персональных данных, разрешённых для распространения (публикация на официальном сайте и в официальной группе «ВКонтакте»), оформляемое в соответствии со ст. 10.1 Федерального закона № 152-ФЗ. Согласия добровольны, могут быть отозваны в любое время, отказ от их подписания не влияет на получение путёвки и участие воспитанника в программе смены.

2.2.3. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, которое даёт родитель (законный представитель) в соответствии со ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ. При угрозе жизни или здоровья воспитанника, когда получить согласие родителя невозможно, директор Учреждения (лицо, его замещающее) обеспечивает вызов скорой медицинской помощи, сопровождение воспитанника при транспортировке и незамедлительное информирование родителей. Решение о медицинском вмешательстве принимает медицинский работник (консилиум) в порядке, установленном законом.

2.2.4. Анкета с контактами родителей, дополнительного контактного лица, способами связи (телефон, мессенджер, e-mail), которые стороны признают надлежащими для уведомлений, а также перечнем лиц, вправе забрать воспитанника. Сообщение, направленное по указанным контактам, считается доставленным в порядке ст. 165.1 ГК РФ.

2.3. ПБПВ регламентируют правила заезда, выезда, перечень вещей, нормы поведения, запреты и основания досрочного прекращения пребывания. С ПБПВ родитель знакомится и подписывает их до заезда. При отказе от подписания ПБПВ договор не заключается, а ранее уплаченные денежные средства возвращаются в полном объёме.

3. Психолого-педагогическое сопровождение и профилактика

3.1. В Учреждении работает специалист по урегулированию конфликтов, осуществляющий поддержку и медиацию всех участников смены. Его должность, функции и квалификационные требования закрепляются в штатном расписании и должностной инструкции.

3.2. Ступенчатое включение воспитанника в систему безопасного пребывания:

3.2.1. Этап 1: ознакомление и подписание ПБПВ родителем (законным представителем).

3.2.2. Этап 2: вводный инструктаж в отряде. Программа № 1 (15 инструкций: поведение в корпусах, в бассейне, во время грозы и жары, при укусе клеща и др.) проводится не одномоментно, а в течение первых [3] дней смены, в игровой и практической форме (тренировка эвакуации, квесты по безопасности). Фиксируется в журнале инструктажа отряда: дата, наименование инструкции, ФИО и возраст воспитанника, подпись инструктирующего (вожатого, воспитателя). Воспитанники с 14 лет ставят подпись в графе «подпись инструктируемого»; для воспитанников младше 14 лет подпись инструктируемого не требуется.

3.2.3. Этап 3: личная встреча директора (заместителя директора) с отрядами в первые 3–4 дня смены. В доброжелательной форме напоминаются правила Учреждения, порядок досрочного прекращения пребывания, перечень продуктов, запрещённых к употреблению, правила родительского дня, отрядные правила, личные границы и уважительное отношение к окружающим. Воспитанникам сообщается, что каждый воспитанник и работник может обратиться за помощью к специалисту по урегулированию конфликтов.

3.3. Инструктаж по правилам дорожного движения проводится в последний день смены перед выездом. Внеплановые инструктажи проводятся в отряде (отрядах) в случае чрезвычайного происшествия или несчастного случая.

3.4. Профилактика конфликтов включает: принятие отрядных правил совместно с детьми; «ящик доверия» и возможность анонимного обращения; ежедневное наблюдение вожатых за климатом отряда; опрос воспитанников в середине смены; индивидуальную работу с детьми в период адаптации.

3.5. Психолого-педагогическая подготовка работников осуществляется в рамках программы «Гагаринская школа вожатского мастерства». Отрядный педагог — первое звено в разрешении конфликта и обязан предпринять попытку урегулирования на месте, но обязан немедленно привлечь специалиста по урегулированию конфликтов или администрацию в случаях: угрозы жизни и здоровью, физического насилия, травли, сексуального насилия или домогательств, самоповреждения, суицидальных высказываний, употребления запрещённых веществ, а также если вожатый не справляется с ситуацией. Решение о досрочном прекращении пребывания вожатый не принимает.

3.6. При применении мер, предусмотренных Политикой, учитываются возраст воспитанника, период адаптации, состояние здоровья, особенности развития (в том числе ОВЗ), а также наличие умысла.

4. Урегулирование конфликтов между воспитанниками.

4.1. Конфликты между воспитанниками разрешаются в следующей последовательности:

- беседа вожатого (воспитателя) с участниками, выяснение позиций;
- работа специалиста по урегулированию конфликтов (индивидуальные беседы, медиация, восстановительная встреча сторон при их согласии);
- информирование родителей (законных представителей) участников;
- индивидуальный план поддержки воспитанника;
- меры, предусмотренные разделами 5 и 6 Политики, как крайний случай.

4.2. Участие в медиации добровольно. Медиация не проводится, если один из участников находится в состоянии страха или давления, если имело место сексуальное или тяжёлое физическое насилие.

4.3. При выявлении признаков буллинга:

4.3.1. Специалист по урегулированию конфликтов обеспечивает безопасность и психологическую поддержку пострадавшему, принимает меры к недопущению контакта с инициатором.

4.3.2. Собираются объяснения пострадавшего, инициатора, свидетелей, данные наблюдений вожатых, при необходимости — заключение психолога. Опрос детей проводится бережно, без давления и без присутствия других воспитанников.

4.3.3. С инициатором и наблюдателями проводится воспитательная и коррекционная работа.

4.3.4. Родители пострадавшего и инициатора информируются в тот же день.

4.3.5. Меры, указанные в разделе 5, применяются при подтверждении фактов буллинга в порядке, предусмотренном п. 5.2.

5. Основания досрочного прекращения пребывания воспитанника

5.1. Основаниями для досрочного прекращения пребывания воспитанника являются:

5.1.1. Грубое нарушение мер собственной безопасности и режима: самовольный уход с территории или из корпуса после отбоя, самовольное купание, неоднократное нарушение правил поведения на воде.

5.1.2. Нарушение правил пожарной безопасности и электробезопасности.

5.1.3. Кража, вымогательство, угрозы, причинение физического вреда другим воспитанникам.

5.1.4. Умышленное причинение значительного материального ущерба Учреждению, имуществу других воспитанников и третьих лиц.

5.1.5. Употребление, хранение, распространение спиртных напитков (включая пиво), табачных изделий, никотинсодержащей продукции (электронные сигареты, роd-системы, вейпы), снюса, насвая, наркотических и токсических веществ, а также склонение других воспитанников к совершению этих действий.

5.1.6. Нарушение норм поведения и уважительного отношения к другим участникам смены, а именно:

а) оскорбления, унижение достоинства, использование нецензурной лексики в адрес воспитанников и работников и безадресно;

б) буллинг (травля), определённый в п. 1.5 Политики;

в) непристойные действия сексуального характера, демонстрация или распространение материалов порнографического либо непристойного содержания.

5.1.7. Наличие у воспитанника медицинских противопоказаний или заболеваний, о которых не сообщено в медицинских документах, если медицинский работник Учреждения (врач) пришёл к заключению о невозможности обеспечить безопасное пребывание воспитанника в условиях смены.

5.2. Порядок применения оснований:

5.2.1. **Решение о незамедлительном досрочном прекращении пребывания** принимается при нарушениях, указанных в п. 5.1.5, подпунктах «б» и «в» п. 5.1.6, при физическом насилии, повлекшем вред здоровью, а также при иных нарушениях, непосредственно создающих угрозу жизни и здоровью воспитанника или других лиц. Слово «незамедлительно» означает немедленное принятие решения и меры безопасности, но не немедленное убийство: воспитанник покидает Учреждение только после передачи законному представителю (раздел 6).

5.2.2. **Иные нарушения** ПБПВ влекут досрочное прекращение пребывания на основании трёх Актов о нарушении ПБПВ, составленных в течение одной смены. После каждого Акта: с воспитанником проводится индивидуальная беседа специалистом по урегулированию конфликтов; родитель (законный представитель) уведомляется в тот же день с указанием существа нарушения; родитель вправе представить письменные возражения в течение 24 часов. Акты составляются только по нарушениям, зафиксированным по существу и известным родителю.

5.2.3. Факт нарушения считается подтверждённым, если он установлен на основании объяснений воспитанника (в присутствии специалиста), объяснений свидетелей, докладных записок работников, данных наблюдений и, при необходимости, заключения психолога или медицинского работника, оформлен Актом и рассмотрен Комиссией (п. 6.1).

5.2.4. Нарушения воспитанниками в возрасте до 10 лет, совершённые в период адаптации (первые 3 дня смены) или обусловленные особенностями развития, как правило, влекут воспитательные меры. Досрочное прекращение пребывания в этих случаях допускается только по основаниям п. 5.2.1.

5.3. При досрочном прекращении пребывания по п. 5.1.7 решение принимается на основании письменного заключения медицинского работника. Родителю возвращается стоимость неиспользованных дней за вычетом фактически понесённых Учреждением расходов, подтверждённых документами, в порядке и сроки, предусмотренные договором и законодательством о защите прав потребителей.

5.4. При досрочном прекращении пребывания по инициативе Учреждения вследствие нарушения воспитанником ПБПВ родителю не возвращается стоимость неиспользованных дней путёвки.

5.5. В случаях, предусмотренных законодательством, Учреждение информирует комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, территориальный орган внутренних дел (в том числе подразделение по делам несовершеннолетних), орган опеки и попечительства. Учреждение не квалифицирует действия воспитанника как правонарушение, а передаёт сведения о фактах. Передача сведений осуществляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ.

6. Порядок оформления нарушений и досрочного прекращения пребывания

6.1. **Комиссия по рассмотрению нарушений ПБПВ** (далее — Комиссия) создаётся приказом директора на смену или календарный год. В состав входят не менее трёх человек: заместитель директора по воспитательной работе (председатель), специалист по урегулированию конфликтов, медицинский работник (при необходимости), отрядный вожатый (по вопросам своего отряда). Комиссия рассматривает Акты, заслушивает воспитанника и родителя, выносит директору рекомендацию. По нарушениям п. 5.2.1 заседание проводится в упрощённом порядке в день нарушения, в том числе дистанционно. Решения оформляются протоколом. Комиссия не заменяет судебную и иные формы защиты прав.

6.2. Порядок оформления нарушений, указанных в п. 5.2.1:

6.2.1. Отрядный вожатый немедленно информирует администрацию, производит фотофиксацию (по возможности, без съёмки лиц других воспитанников и без съёмки ребёнка в ситуациях, затрагивающих личную неприкосновенность), составляет докладную записку на имя директора и передаёт её специалисту по урегулированию конфликтов (заместителю директора).

6.2.2. Специалист по урегулированию конфликтов (заместитель директора) составляет служебную записку, берёт объяснения воспитанника в присутствии специалиста и не публично, составляет Акт о нарушении ПБПВ с указанием обстоятельств, даты, времени и приложением материалов.

6.2.3. Комиссия рассматривает Акт; директор принимает решение.

6.2.4. Директор издаёт приказ о досрочном прекращении пребывания в день принятия решения; дата фактического убытия фиксируется отдельно заявлением родителя (законного представителя).

6.3. Порядок оформления нарушений по п. 5.2.2: Акты составляет специалист по урегулированию конфликтов (заместитель директора) на основании докладных записок вожатого, воспитателя или медицинского работника. После третьего Акта Комиссия рассматривает материалы, заслушивает воспитанника и родителя, после чего применяется порядок п. 6.2.3–6.2.4. Акты учитываются в пределах одной смены.

6.4. Порядок информирования родителя:

6.4.1. Администрация (директор, заместитель директора, специалист по урегулированию конфликтов) информирует родителя о нарушении и решении по телефону и письменно (мессенджер, e-mail, указанные в договоре).

6.4.2. Воспитаннику обеспечивается возможность изложить свою позицию в присутствии специалиста. Присутствие воспитанника при телефонном разговоре с родителем допускается только по его желанию и с учётом эмоционального состояния. Разговор о нарушении при других воспитанниках недопустим.

6.5. Если родитель недоступен:

6.5.1. Администрация предпринимает не менее трёх попыток связи по всем контактам, указанным в договоре и анкете (родитель, второй родитель, дополнительное контактное лицо), в течение 3 часов с интервалом 15–30 минут, дублирует сообщения письменно и фиксирует все попытки в журнале (дата, время, номер, результат, подпись работника).

6.5.2. Уведомление, направленное по контактам, указанным в договоре, считается доставленным в порядке, предусмотренном договором и ст. 165.1 ГК РФ.

6.5.3. До прибытия родителя воспитанник остаётся в Учреждении под надзором ответственного работника, ему обеспечиваются проживание, питание и медицинское

наблюдение. Воспитанник не оставляется один и не изолируется в качестве наказания; изоляция допускается только в целях безопасности других детей или самого воспитанника.

6.5.4. Если родитель не выходит на связь более 24 часов или отказывается забрать воспитанника, Учреждение вправе обратиться в орган опеки и попечительства, комиссию по делам несовершеннолетних и территориальный орган внутренних дел для содействия.

6.6. Воспитанник передаётся только родителю (законному представителю) или лицу, указанному в договоре или нотариальной доверенности, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Самостоятельный выезд воспитанника не допускается.

6.7. Акт о нарушении подписывается директором или заместителем директора и не менее чем двумя работниками с отметкой о способе и времени уведомления родителя. Родитель вправе подписать Акт и приложить возражения. Отказ родителя от подписи или его неявка не блокируют процедуру: делается отметка «от подписи отказался» в присутствии двух свидетелей, копия Акта направляется родителю по e-mail и/или почтой.

6.8. Возврат денежных средств связывается с датой фактического убытия воспитанника.

6.9. Воспитанник, досрочно прекративший пребывание по основаниям, предусмотренным п. 5.1.5, подпунктах «б» и «в» п. 5.1.6, лишается права на приобретение путевки в детский оздоровительный лагерь «Гагаринский» на срок 2 (два) года, исчисляемый с даты окончания текущей лагерной смены, в которой было совершено нарушение.

7. Порядок действий при выявлении ущерба имуществу Учреждения

7.1. Комиссия по определению ущерба имуществу Учреждения (отдельная от Комиссии по рассмотрению нарушений ПБПВ) утверждается приказом директора на один календарный год.

7.2. При обнаружении ущерба:

7.2.1. Работник (вожатый, администратор) производит фото- и видеофиксацию объекта (без съёмки лиц воспитанников) и сообщает заместителю директора (специалисту по урегулированию конфликтов).

7.2.2. Специалист по урегулированию конфликтов составляет служебную записку на имя директора и берёт объяснения воспитанника в присутствии специалиста. Воспитанника не принуждают подписывать признание вины; объяснения воспитанника младше 14 лет принимаются только в присутствии педагога или психолога.

7.2.3. Комиссия составляет Акт о порче имущества с приложением фотофиксации и объяснений. Размер ущерба определяется на основании документов (смета, счёт, рыночная стоимость восстановления) и указывается в Акте.

7.2.4. Директор (заместитель директора) в тот же день информирует родителя (законного представителя), направляет ему копию Акта и предлагает участвовать в осмотре и оценке ущерба либо представить возражения.

7.3. Ответственность за вред, причинённый имуществу Учреждения, определяется в порядке, установленном законом: за вред, причинённый воспитанником младше 14 лет, отвечают родители (ст. 1073 ГК РФ); за вред, причинённый воспитанником от 14 до 18 лет, отвечает он сам, а при отсутствии у него имущества или дохода — родители (ст. 1074 ГК РФ), если не докажут, что вред возник не по их вине.

8. Порядок коммуникации между родителями, вожатыми и администрацией

8.1. Во время смены администрация (директор, заместители директора, специалисты по урегулированию конфликтов) находится на территории Учреждения круглосуточно.

8.2. Отрядным вожатым запрещается передавать родителям личные номера телефонов и создавать общие группы и чаты родителей отряда в мессенджерах. Запрет закрепляется должностной инструкцией. Актуальная информация размещается в официальной группе Учреждения «ВКонтакте». Для оперативной связи используются единый рабочий телефон Учреждения +7 900 041 42 00 и чат-бот +7 900 212 30 12.

8.3. Порядок связи ребёнка с родителями определяется режимом дня. Звонки в период тихого часа и после отбоя допускаются в экстренных случаях. При поступлении звонка от

родителя с просьбой передать трубку водителю, водитель принимает вызов, соблюдает нормы деловой и педагогической этики.

8.4. Если ребёнок не хочет разговаривать с родителем, водитель сообщает об этом специалисту по урегулированию конфликтов. Если в ходе разговора ребёнок сообщает о проблеме (травля, конфликт, насилие, плохое самочувствие), водитель передаёт информацию специалисту по урегулированию конфликтов и администрации в день обращения.

8.5. Если водитель не может ответить на вопросы родителя или решить проблему, он сообщает родителю о передаче информации специалисту по урегулированию конфликтов и (или) администрации.

8.6. В родительский день водитель общается с родителями по общим вопросам пребывания воспитанника в Учреждении. При необходимости к диалогу привлекаются специалист по урегулированию конфликтов или заместитель директора.

8.7. При заезде родитель получает памятку с датами родительских дней, часами посещений и QR-кодом чат-бота. Через чат-бот родитель может запросить меню, расписание, иную информацию и сообщить о проблеме.

9. Рассмотрение обращений и жалоб

9.1. Администрация рассматривает каждое обращение, поступившее через чат-бот, по рабочему телефону, в сообщениях официальной группы «ВКонтакте» или письменно, привлекая профильных специалистов. Обращения регистрируются в журнале обращений (дата, время, суть, ответственный, результат).

9.2. Сроки обратной связи с родителем:

9.2.1. В ситуации, угрожающей жизни, здоровью или безопасности воспитанника — в течение 1 (одного) часа с момента регистрации обращения.

9.2.2. В ситуации, связанной с претензиями по пребыванию воспитанника (конфликты, проживание, питание, услуги, образовательный процесс) — в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента регистрации обращения.

9.2.3. Письменные претензии, в том числе по решению о досрочном прекращении пребывания и по возврату денежных средств, рассматриваются в срок, установленный законодательством, но не позднее 10 календарных дней со дня получения.

9.3. Родитель вправе обжаловать решение о досрочном прекращении пребывания у директора Учреждения, подав письменное заявление; заявление рассматривается с привлечением Комиссии. Подача заявления не ограничивает право родителя обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора или в суд.

10. Действия в кризисных ситуациях

10.1. Кризисными ситуациями признаются: суицидальные высказывания или попытки, самоповреждение, угрозы жизни, сексуальное насилие и домогательства, подозрения на насилие в семье, острые психические реакции, пропажа воспитанника, пострадавший или пропавший ребёнок.

10.2. При выявлении кризисной ситуации работник:

- немедленно сообщает администрации, специалисту по урегулированию конфликтов и медицинскому работнику и не оставляет воспитанника одного;
- не обещает конфиденциальности, не проводит самостоятельного расследования и не допрашивает воспитанника, фиксирует услышанное и увиденное в объёме, необходимом для передачи информации;
- при угрозе жизни вызывает скорую медицинскую помощь (112, 103) и информирует директора.

10.3. Директор организует информирование родителя, если это не противоречит интересам ребёнка, а в случаях, предусмотренных законом, — информирование компетентных органов (комиссия по делам несовершеннолетних, орган опеки и попечительства, органы внутренних дел). Специалист по урегулированию конфликтов обеспечивает психологическую поддержку ребёнка и сопровождает его до передачи родителю.

10.4. После кризисной ситуации проводится внеплановый инструктаж в отряде и разбор причин с участием администрации.

11. Заключительные положения

11.1. Политика вступает в силу с момента утверждения директором Учреждения и действует до отмены или замены новой редакцией.

11.2. Изменения и дополнения вносятся приказом директора. Политика пересматривается не реже одного раза в год и при изменении законодательства.

11.3. Политика размещается на официальном сайте Учреждения и предоставляется родителю для ознакомления при заключении договора.

11.4. Нормы Политики, противоречащие законодательству, не применяются; применяется законодательство РФ.

Согласовано

Юрисконсульт  / Руденко А.А.

«01» октября 2026 года