



杭州市西湖区周浦幼儿园纠纷处理机制

(2024 年 9 月修订)

为了解决在幼儿园内可能发生的各种冲突和矛盾，确保幼儿园环境的安全和谐而设立的一套程序和措施。特制定周浦幼儿园纠纷处理机制包括以下几个方面：

1. 成立矛盾调节领导小组：

成立专门的矛盾调解领导小组，由园长或指定负责人担任组长，成员包括后勤园长、会计、保健老师等关键岗位人员及有经验的教职工代表。该小组负责全面指导和监督矛盾调解工作。

组长：园长（书记）

副组长：各园区分管副院长

成员： 办公室主任、总务主任、教研主任、保健老师、出纳

主要职责：负责全面指导和监督矛盾调解工作。

2. 制度保障：

（1）针对教职工：结合师德师风管理制度定期排查教职工思想、生活情况，通过思想政治教育、职业道德教育和法制教育来增强教职工的法律意识。

针对家长及幼儿：“家庭教育社区服务站管理制度”、“家长评价制度”、“家长在园行为规范”等通过家长问卷、家访、半日活动开放等途径，提升家长在园行为规范，增强家长的法律意识。

（2）通过暖心恳谈、家长会、家访、园长信箱等，对教职工之间、幼儿之间及家校之间的矛盾进行定期排查，并采取适当的沟通方式将矛盾处理于萌芽状态。

（3）突发事件、疑难事件第一时间上报园长室，确保重大问题得到及时解决并做好记录。

（4）结合领导值周工作，开展日常巡查，建立值周巡查制度，确保随时能够处理突发矛盾纠纷。

3. 完善调解流程：

（1）矛盾报告：相关人员应及时向调解领导小组报告发现或涉及的矛盾。

（2）调查协调：对报告的问题进行调查，并与相关当事人协调寻求解决方案。

（3）解决矛盾：根据调查结果制定解决方案并与当事人达成一致后签字确认。



4. 法律支持 保障措施：

(1) 由双浦派出所法制副校长、双浦镇协调委员会、“五联事务所”提供法律支持，必要时可以由法律顾问出面调节等。

(2) 保护当事人的权益，确保信息保密且处理过程公正透明。

(3) 对不履行职责者追究责任。

5. 宣传与教育：

(1) 通过“家长学校”、“家园驿站”、“家长会”等多种渠道向家长宣传学校教育理念，争取家长的支持配合。

(2) 结合“国旗下讲话”、“宣传栏”等加强师生的法制教育，提高师幼法律意识和自我保护能力。

6. 家园合作：

强调家庭与幼儿园的合作，帮助家长正确看待幼儿间的冲突，提供机会让孩子学习如何解决问题，同时鼓励家长提高自身的社交技能以影响孩子。

7. 预防为主：

(1) 每学期开展防诈骗、交通安全、消防安全等不稳定因素的宣传及演练，提高师生自我保护意识。

(2) 每日开展安全寻访工作，对园内设施设备及时关注，建立钉钉维修上报制度，发现问题第一时间上报，后勤安排人员维修，保障幼儿活动的安全性。幼儿园纠纷处理机制，旨在维护幼儿园内部的良好秩序，促进幼儿健康成长。每个幼儿园的具体情况不同，因此需要根据实际情况灵活调整上述机制中的具体内容。

杭州市西湖区周浦幼儿园

2024年9月

