

## 上海西外外国语幼儿园纠纷处理制度

为了更好地树立幼儿园的服务意识，进一步消除学校周边环境对幼儿的不良影响，加强幼儿园内外综合治理工作，创建平安校园，我园特制定该制度。

一、健全机构，规范制度，畅通渠道。幼儿园在园长办公室设立信访办公室，具体协调处理全园的信访工作。

二、幼儿园建立多种沟通形式，保证信访渠道畅通。

三、坚持为师生员工排忧解难，将信访工作落到实处。

四、坚持分级负责，协调处理原则。

五、实事求是、按章办事的原则。处理教师、家长等的来电来信来访，必须以事实为依据，以法律和有关政策、规定为准绳。既要为群众负责，又要符合政策规定。

六、坚持解决实际问题 and 加强思想工作相结合。幼儿园在每项政策出台前，都广泛征求教职工及家长意见，进行深入细致的思想工作和宣传解释工作，得到教师和家长的理解和支持。对于教师及家长提出应当且能够解决的问题，都积极解决；对于一时难以解决和超出政策规定范围的问题，向群众耐心解释，说明情况，讲清道理，求得理解。

七、发挥信访信息功能，为校领导决策服务。及时了解群众的思想动态、意见要求、议论热点，是沟通群众与学校领导联系的重要渠道。做到守信用、讲效率原则

八、上海西外外国语幼儿园纠纷调解领导组

纠纷调解领导小组组长:李敏(园长)

副组长:钱昭辉（业务园长）、沈瑶（保教主任）、庄宏娜（多元文化保教主任） 袁亚兴（律师）

组员:洪燕、覃亚芸、骆翠群、李敏、陆云、蔡映丽、许珂妈妈（家委会）、吴薇妈妈（家委会）、张翊煊爸爸（家委会）

