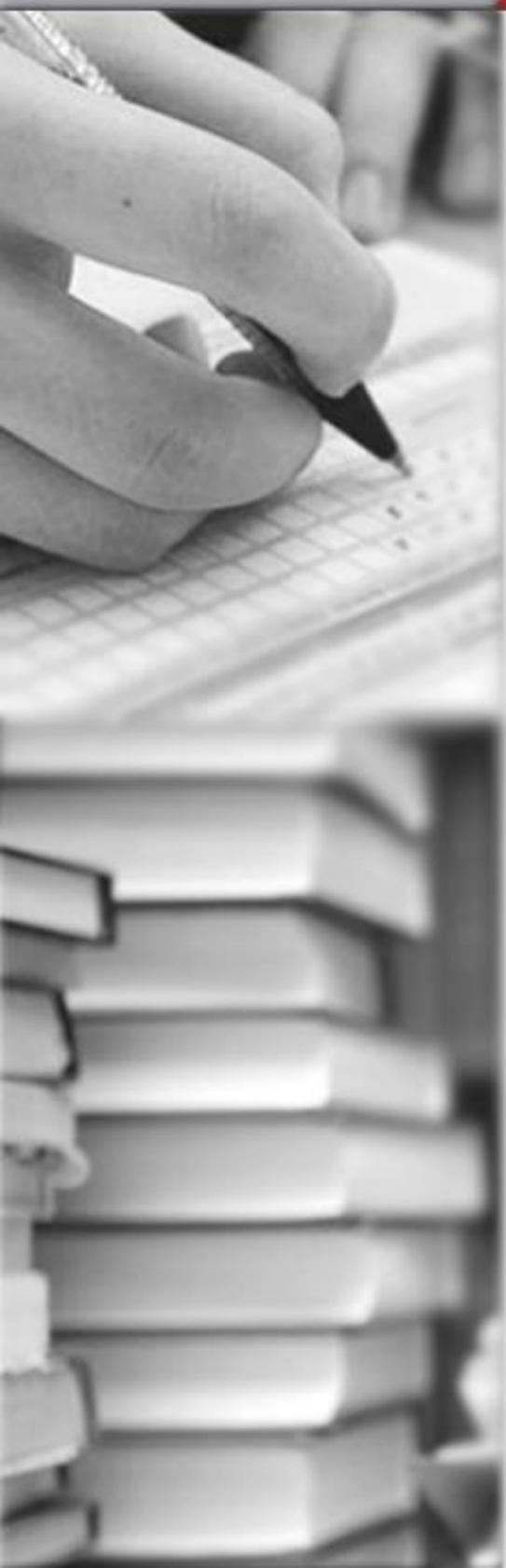


**Подготовка лиц,  
задействованных при проведении  
государственной итоговой аттестации  
по образовательным программам  
среднего общего образования  
(члены конфликтной комиссии)**

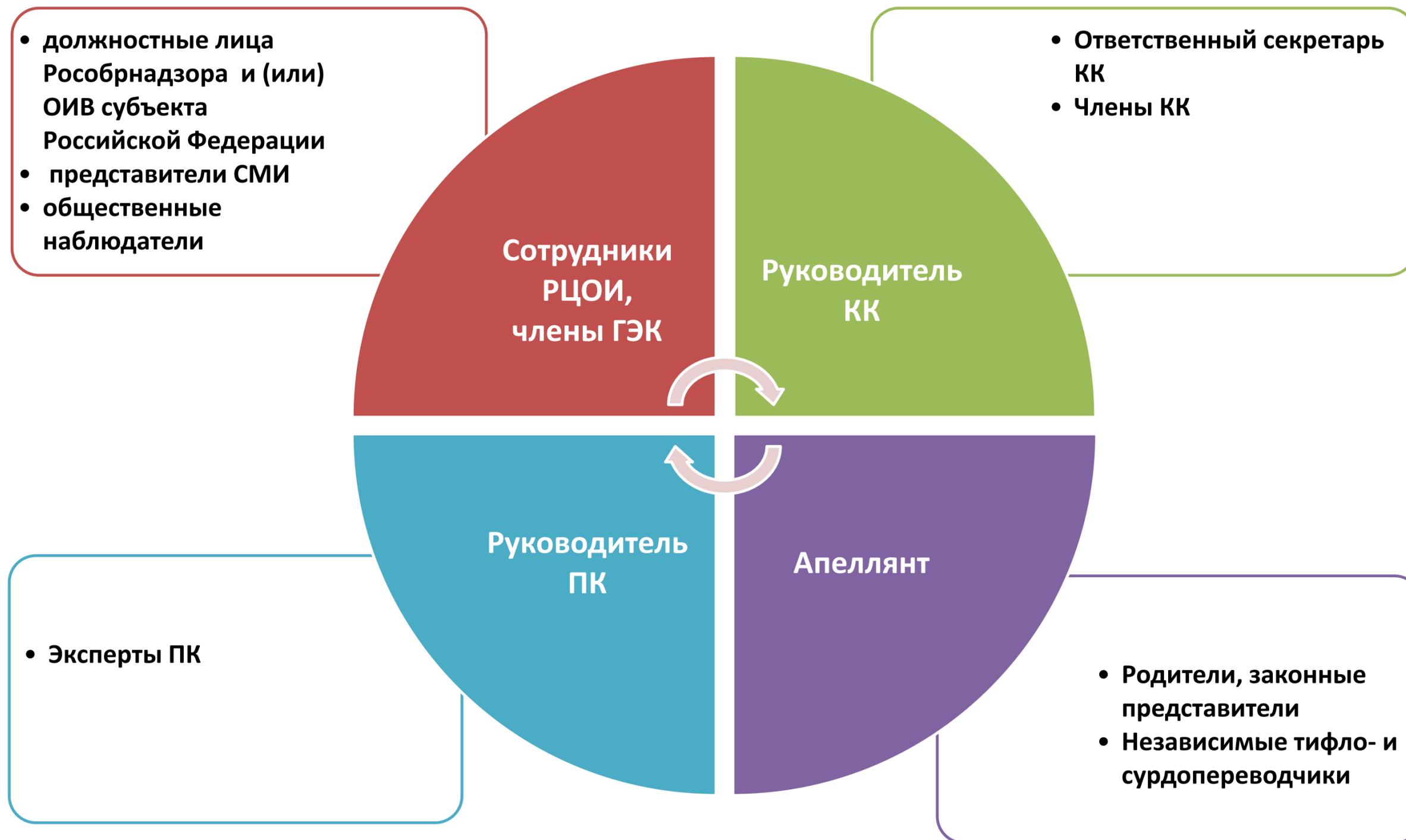


**Соблюдение работниками  
профессиональной и служебной  
этики, морально-этических норм  
при рассмотрении апелляции**



**СОБЛЮДЕНИЕ РАБОТНИКАМИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ И  
СЛУЖЕБНОЙ ЭТИКИ,  
МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИХ НОРМ  
ПРИ РАССМОТРЕНИИ АПЕЛЛЯЦИИ**

## Участники отношений



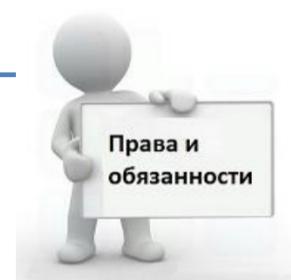
- **Правила для Председателя КК:**

- ✓ организует работу КК в соответствии с установленным порядком и сроками рассмотрения апелляций;
- ✓ организует информирование ГЭК о результатах рассмотрения апелляций.
- ✓ Обеспечивает оформление документов строгой отчетности
  - ✓ **При рассмотрении апелляций о нарушении порядка:**
- ✓ совместно с членами КК рассмотреть поданную апелляцию и заключение комиссии о результатах проверки, вынести решение:
- ✓ утвердить решение КК, оформить соответствующие протоколы (ППЭ-03)
  - ✓ **При рассмотрении апелляций о несогласии с выставленными баллами:**
- ✓ совместно с членами КК рассмотреть апелляцию в присутствии апеллянта и (или) его родителей (законных представителей) или в их отсутствие
- ✓ в случае возникновения у апеллянта претензий к оцениванию развернутых и (или) устных ответов совместно с экспертами ПК рассмотреть претензии апеллянта
- ✓ утвердить решение КК

**Права:**

- ✓ требовать от членов ГЭК, сотрудников РЦОИ, председателя ПК соблюдения сроков работы с апелляциями
- ✓ придерживаться рекомендаций о времени рассмотрения апелляции
- ✓ обратиться в ФИПИ за разъяснениями по критериям оценивания развернутых ответов

- **Правила для Ответственного секретаря КК:**
  - ✓ **При подаче/отзыве апелляций:**
    - ✓ принимает апелляцию/отзыв (от члена ГЭК, руководителя/уполномоченного образовательной организации, участника ГИА);
    - ✓ фиксирует в журнале апелляцию/отзыв и формирует график рассмотрения апелляций;
    - ✓ передаёт соответствующие формы/сведения Председателю КК;
      - ✓ **При рассмотрении апелляций о нарушении порядка:**
        - ✓ сообщает членам КК время и место рассмотрения апелляций;
        - ✓ присутствует на рассмотрении;
        - ✓ оформляет решение КК (ППЭ-03);
        - ✓ передаёт формы ППЭ-03 в ГЭК и РЦОИ
      - ✓ **При рассмотрении апелляций о несогласии с выставленными баллами:**
        - ✓ принимает апелляционный комплект из РЦОИ и передаёт Председателю КК, получает его от Председателя КК после работы с ним экспертов ПК;
        - ✓ сообщает членам КК время и место рассмотрения апелляций;
        - ✓ готовит для членов КК апелляционные комплекты;
        - ✓ оформляет решение КК, оформляет и выдаёт апеллянту Уведомление У-33;
        - ✓ передаёт в РЦОИ протокол (2-АП) с приложениями и получает из РЦОИ протокол с пересчитанными результатами из ФТЦ



- **Правила для членов КК:**
  - ✓ **При рассмотрении апелляций о нарушении порядка:**
    - ✓ присутствовать на заседании КК в назначенное время;
    - ✓ рассмотреть поданную апелляцию и определить соответствие изложенных в апелляции фактов реальной ситуации в ППЭ.
    - ✓ вынести свое решение;
    - ✓ поставить свою подпись в протоколе рассмотрения апелляции (форма ППЭ-03)
      - ✓ **При рассмотрении апелляций о несогласии с выставленными баллами:**
        - ✓ прийти в назначенное время на заседание КК;
        - ✓ рассмотреть представленный комплект апелляционных документов и заключения экспертов ПК;
        - ✓ в случае обнаружения ошибок в распознавании символов в бланках ответов №1 подтвердить соответствующие корректировки;
        - ✓ в случае обнаружения того факта, что развернутые и (или) устные ответы проверены и оценены не в соответствии с установленными требованиями, на основании заключений экспертов ПК о необходимости изменения баллов за выполнение задания с развернутым и (или) устным ответом принять соответствующие изменения;
        - ✓ вынести свое решение;
        - ✓ поставить свою подпись в протоколе рассмотрения апелляции и приложениях к протоколу о несогласии с выставленными баллами.

## Порядок рассмотрения апелляции (о несогласии с выставленными баллами) в присутствии апеллянта

1. Удостоверить личность апеллянта и/или его законных представителей.
2. Предупредить о ведущейся видеозаписи
3. Работа с апелляционным комплектом:
  1. Предъявить апеллянту образ его работы (все бланки, записи устных ответов). Апеллянт должен подтвердить, что это его работа, поставив подпись в соответствующее поле протокола 2АП
  2. (Пере)проверить вместе с апеллянтом правильность распознавания символов в бланке ответов № 1, в случае обнаружения несоответствий оформить протокол 2АП-1
  3. Предложить беседу по части 2 с членами предметной комиссии. В случае возникновения у апеллянта претензий к оцениванию развернутых и (или) устных ответов совместно с экспертами ПК рассмотреть претензии апеллянта. В случае обнаружения неверно оцененных ответов оформить протокол 2АП-2 и/или 2АП-3.
  4. Оформить протокол 2АП, уведомление У-33. Дать проверить апеллянту, что У-33 и протоколы 2АП, 2АП-1,2,3 заполнены идентично, получить подтверждающую подпись апеллянта
4. Объяснить апеллянту, как и когда он сможет узнать окончательную оценку своей работы.

# Порядок рассмотрения апелляции (о несогласии с выставленными баллами) в присутствии апеллянта

Рассмотрение апелляции  
проводится в спокойной  
и доброжелательной  
обстановке

Председателю,  
ответственному секретарю,  
члену КК  
рекомендуется:

1. Быть вежливым, спокойным, но твёрдым
2. Аргументировать свою позицию, опираясь на официальные нормативно-правовые акты
3. Избегать конфликтов
4. Вмешиваться в беседу с апеллянтом членов ПК в случае эскалации конфликта и/или превышения лимита времени, отведённого на рассмотрение апелляции

## Нормативные правовые документы, регламентирующие поведение работника КК

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12. 2012 № 273-ФЗ
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» от 26.12.2013 № 1400
- Федеральный закон от 30 декабря 2001 г. № 195 «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях».



**ДОБРОСОВЕСТНОЕ  
ВЫПОЛНЕНИЕ  
ОБЯЗАННОСТЕЙ**



**СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ И  
ОБЯЗАННОСТЕЙ  
УЧАСТНИКОВ ЭКЗАМЕНА**



**ДИСЦИПЛИНА**

# Профессиональная и служебная этика

## Работники КК призваны:

- уважать честь и достоинство обучающихся и других участников образовательных отношений;
- соблюдать трудовую дисциплину
- работнику КК рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии всех участников экзамена грубости, оскорбительных выражений или реплик;
- проявлять корректность и внимательность к апеллянтам;
- внешний вид работников КК должен способствовать уважительному отношению к другим работникам КК, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.



## При выполнении обязанностей со стороны работника КК не допускаются:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- Грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик; действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение

# Наиболее распространённые потенциально конфликтные ситуации в КК

**Понижение количества баллов после апелляции**



Слёзы, истерики у апеллянтов, угрозы (как в адрес КК и ПК, так и относительно себя), демонстрация отчаяния, просьбы не понижать баллы

**У апеллянта не хватает 1-2 баллов для достижения цели**



Слёзы, истерики у апеллянтов, угрозы (как в адрес КК и ПК, так и относительно себя), демонстрация отчаяния, просьбы повысить баллы

**Аргументы членов ПК не кажутся убедительными**



Поток возражений со стороны апеллянта, упорство в своей позиции, заявление в адрес членов ПК об их непрофессионализме...

**Неверная форма записи решения задания с кратким ответом при верном содержании**



Неоднократные просьбы засчитать их ответ, слёзы

## Ответьте на вопросы (выберите верный вариант)

Кодекс профессиональной этики учителя разработан на основании:

- А. Федерального закона от 29 декабря 2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Б. Трудового кодекса Российской Федерации
- В. Квалификационных справочников

**Правильный ответ: А**

Внешний вид работников КК должен соответствовать:

- А. Деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.
- Б. Спортивному стилю
- В. Повседневному стилю (casual)

**Правильный ответ: А**

## Ответьте на вопросы (выберите верный вариант)

При рассмотрении апелляции о нарушении порядка нужно:

- А. Рассмотреть поданную апелляцию и заключение комиссии о результатах проверки, вынести решение
- Б. Вызвать на рассмотрение организаторов в аудитории, в которой сдавал экзамен апеллянт
- В. Выслушать апеллянта и на основе его слов принять решение КК

**Правильный ответ: А**

При рассмотрении апелляции о несогласии с выставленными баллами:

- А. Не позволять апеллянту задавать вопросы экспертам ПК, потому что эксперт скажет всё необходимое в монологическом высказывании о работе апеллянта
- Б. Создать спокойную и доброжелательную обстановку
- В. Поддерживать тревожную, напряжённую атмосферу, постоянно напоминая апеллянту, что баллы могут повыситься, остаться без изменений и понизиться

**Правильный ответ: Б**

## Ответьте на вопросы (выберите верный вариант)

При неадекватном поведении апеллянта (агрессия, слёзы, просьбы не понижать/повысить баллы при наличии на это оснований и т.д.) нужно:

А. Тоже повести себя агрессивно: лучшая защита - нападение

Б. Начать жалеть, успокаивать, выполнить просьбы апеллянта относительно баллов за его работу

В. Доброжелательно, но твёрдо, опираясь на нормативные документы, ещё раз пояснить апеллянту ситуацию с его работой, постараться убедить его спокойно принять происходящее

**Правильный ответ: В**



Соблюдение служебного этикета при проведении ГИА помогает эффективной работе, личному успеху и авторитету, успеху всей организации проведения экзамена