

Принято  
на внеочередном Педагогическом совете  
Учреждения  
Протокол № 2 от 19.11.2015

Утверждено  
приказом от 19.11.2015 № 352-О.О.

**Инструкция**  
**на случай возникновения конфликтной ситуации у педагогического**  
**работника с участниками образовательных отношений**  
**Муниципального бюджетного дошкольного образовательного**  
**учреждения «Детский сад №м257»**

город Нижний Новгород  
2025

## 1. Общие положения

Типовая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273 –ФЗ « Об образовании в Российской Федерации», а также в соответствии с Положением о Совете Минпросвещения России по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников, письмом Министерства просвещения России № СК - 1030/08, Общероссийского Профсоюза образования № 485 от 18 августа 2025 г. «О региональных комиссиях по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников», примерным положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (утв. письмом Минпросвещения России № ВБ- 107/08, Общероссийского Профсоюза образования № ВБ – 107/08/634 от 19 ноября 2019), письмом Минпросвещения России от 23 августа 2021 г. № 07- 4715 « О направлении методических рекомендаций»

## 2. Цели и задачи инструкции

- 2.1. Обеспечить оперативное, справедливое, всестороннее и законное урегулирование конфликтов.
- 2.2. Защитить честь и достоинство педагогических работников.
- 2.3. Соблюдать требование Федерального закона № 273 – ФЗ «Об образовании в РФ».
- 2.4. Предусмотреть понятный алгоритм действий для организации, осуществляющей образовательную деятельность, как одного из участников образовательных отношений.

## 3. Общие принципы

- 3.1. Объективность, беспристрастность, презумпция добросовестности сторон.
- 3.2. Конфиденциальность и защита персональных данных.
- 3.3. Документирование всех этапов.
- 3.4. Обязательное первичное рассмотрение конфликтных ситуаций на уровне образовательной организации через комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
- 3.5. Возможность дальнейшего рассмотрения вопроса на уровне региональной комиссии по защите чести и достоинства педагогов в случае необходимости.

## 4. Распределение ролей

Роль	Ответственные	Функции
Заведующий	Руководитель ОО	Иницирует процесс, принимает решения, контролирует исполнение
Ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращения	Заместитель руководителя или ответственное лицо (согласно приказу)	Регистрация обращений, сбор документов, координация
Комиссия по урегулированию споров	Члены Комиссии (согласно локальному акту образовательной организации)	Всестороннее рассмотрение конфликта, вынесение решения
Профсоюз	Представители профсоюза	Защита прав и интересов педагогов
Региональная комиссия	Согласно положению о Комиссии	Рассмотрение спорных случаев, рекомендации

## 5. Этапы реагирования

### 5.1. Этап 1. Прием обращений (день 1-2)

- 5.1.1. Прием и регистрация обращения (рассмотрению подлежат как письменные, так и устные обращения).
- 5.1.2. Доведение информации до руководителя образовательной организации.
- 5.1.3. Издание руководителем распорядительного документа и назначение ответственного.
- 5.1.4. Установление реальности факта произошедшего и участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и т.д

5.1.5. Информирование вышестоящего органа управления образованием, правоохранительных органов, органов и учреждений системы профилактики безнадзорности о конфликте, если он повлек тяжелые последствия для пострадавшего, руководителя (представителя) органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования.

5.2. Этап 2. Сбор информации (день 2-5).

5.2.1. Установление всех участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и др.

5.2.2. Выяснение обстоятельств произошедшего конфликта.

5.2.3. Запрос необходимой информации у сторон конфликта.

5.2.4. Сбор документов: объяснительных, медицинских справок (при необходимости), свидетельских показаний.

5.2.5. Проверка локальных актов и возможного конфликта интересов.

5.2.6. Анализ факта на наличие нарушений.

5.2.7. Встреча с участниками конфликта, получение объяснительных и необходимых характеристик.

5.2.8. При необходимости привлечь к беседе с участниками конфликта психологическую службу, председателя первичной профсоюзной организации.

5.2.9. Установление виновной стороны конфликта и принятие к ней необходимых мер (воспитательных, организационных, дисциплинарных).

5.2.10. Оформление принятых решений и направление их учредителю образовательной организации (при необходимости)

5.2.11. В случае невозможности урегулирования конфликта в рамках текущего взаимодействия – инициировать обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

5.3. Этап 3. Заседание комиссии (день 5-8)

5.3.1. Передача материалов в комиссию, назначение даты и времени заседания.

5.3.2. Уведомление заинтересованных сторон о заседании.

5.3.3. Процесс заседания комиссии, заслушивание сторон, третьих лиц, анализ доказательств.

5.3.4. Приглашение свидетелей и специалистов (в необходимых случаях).

5.3.5. Принятие решения и оформление его в письменной форме.

5.4. Этап 4. Исполнение решения (день 9 и далее)

5.4.1. Руководитель /ответственный контролирует исполнение решения комиссии.

5.4.2. Составление отчета о выполнении.

5.5. Этап 5. Обжалование.

5.5.1. Передача дела в региональную комиссию по защите чести и достоинства педагогов.

5.5.2. Возможность обжалования решения во внешние органы (управление образованием, правоохранительные, следственные органы, суд)

**6. Дополнительные рекомендации**

6.1. Усилить проведение просветительской деятельности и разъяснительной работы, направленной на повышение уровня правовой культуры участников образовательных отношений.

6.2. Разработать и утвердить локальные акты.

6.3. Включать в работу медиацию и психологическое сопровождение всех сторон конфликтной ситуации

6.4. Уделять внимание случаям конфликта интересов.

6.5. При поступлении жалоб на педагога – защищать его честь и достоинство, не допускать предвзятости и необъективного отношения к участникам конфликта.

6.6. Оказывать морально – психологическую помощь и поддержку, анализировать и реагировать на запросы и потребности педагогического коллектива.

6.7. Пресекать интриги, слухи, сплетни, проявление лживости, подлости, лицемерия в коллективе.

- 6.8. Обеспечить максимальную открытость и прозрачность деятельности в организации, документировать все решения
- 6.9. В особых ситуациях можно применять ускоренный порядок рассмотрения конфликта (по локальному акту)
- 6.10. Проводить просветительскую работу со всеми участниками образовательных отношений, чтобы не допустить возникновения ситуаций, когда из-за недостатка необходимой информации появляются сомнения в законности действий педагогических работников.
- 6.11. Руководитель организации должен осуществлять контроль и проводить профилактические меры, направленные на минимизацию рисков повторения конфликтных ситуаций.
- 6.12. Своевременно выявлять несовершеннолетних и семьи, находящиеся в социально опасном положении для оказания им социально – психологической и педагогической помощи.

