

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Начальная школа-детский сад № 14»
Свердловская область, г. Первоуральск, улица Совхоз Первоуральский, 1А
тел./факс: 8 (3439) 299234
E-mail: school-garden14@mail.ru

ПРИНЯТО

решением Совета родителей
МАОУ НШ-ДС № 14
протокол от 08.12.2025г.

ПРИНЯТО

решением педагогического
совета МАОУ НШ-ДС № 14
протокол от 29.12.2025г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
МАОУ НШ-ДС № 14
от 19.01.2026г. № 010-
од/об

ИНСТРУКЦИЯ

по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации между участниками
образовательных отношений

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, Приказом Минпросвещения России от 27 марта 2025 г. № 243 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся по образовательным программам основного общего образования, образовательным программам среднего общего образования, образовательным программам среднего профессионального образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам, основным программам профессионального обучения и дополнительным общеобразовательным программам мер дисциплинарного взыскания и снятия их с указанных обучающихся», Приказом Минобрнауки России от 27 марта 2025 г. № 284 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам мер дисциплинарного взыскания и снятия их с указанных обучающихся», письмом Министерства просвещения России № СК-1030/08, Общероссийского Профсоюза образования № 485 от 18 август 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» (вместе с «Примерным положением об учете отдельных категорий несовершеннолетних в образовательных организациях»).

Цели и задачи инструкции

- 1 Обеспечить оперативное, справедливое всестороннее и законное урегулирование конфликтов.
- 2 Защитить честь и достоинство педагогических работников.
- 3 Соблюдать требования Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в РФ».
- 4 Предусмотреть понятный алгоритм действий для организации, осуществляющей образовательную деятельность, как одного из участников образовательных отношений.

1. Общие принципы

- 1.1 Объективность, беспристрастность, презумпция добросовестности сторон.
- 1.2 Конфиденциальность и защита персональных данных.
- 1.3 Документирование всех этапов.
- 1.4 Обязательное первичное рассмотрение конфликтных ситуации на уровне образовательной организации через комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
- 1.5 Возможность дальнейшего рассмотрения вопроса на уровне региональной комиссии по защите чести и достоинства педагогов в случае необходимости.

2. Распределение ролей

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

3. Этапы реагирования

Этап 1. Приём обращения (день 1–2)

- Прием и регистрация обращения (рассмотрению подлежат как письменные, так и устные обращения).
- Доведение информации до руководителя образовательной организации.
- Издание руководителем распорядительного документа и назначение ответственного.
- Установление реальности факта произошедшего и участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и др.), опрос несовершеннолетних обучающихся проводится в присутствии родителей (законных представителей).
- Информирование вышестоящего органа управления образованием, правоохранительных органов, органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних о конфликте, если он повлек тяжелые последствия для пострадавшего, руководителя (представителя) органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования (в случае происшествия конфликта в муниципальной образовательной ОО).
- Доведение информации о конфликте до законных представителей обучающегося, если одним из участников является обучающийся.

Этап 2. Сбор информации (день 2–5)

- Установление всех участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и др.).
- Выяснение обстоятельств произошедшего конфликта.

- Запрос необходимой информации у сторон конфликта.
- Сбор документов: объяснительных, медицинских справок (при необходимости), свидетельских показаний.
- Проверка локальных актов и возможного конфликта интересов.
- Анализ фактов на наличие нарушений.
- Встреча с участниками конфликта, получение объяснительных и необходимых характеристик.
- При необходимости привлечь к беседе с участниками конфликта психологическую службу (штатный педагог-психолог), службу медиации, председателя первичной профсоюзной организации.
- Установление виновной стороны конфликта и принятие к ней необходимых мер реагирования (воспитательных, организационных, дисциплинарных).
- Оформление принятых решений и направление их учредителю образовательной организации (при необходимости).
- В случае невозможности урегулирования конфликта в рамках текущего взаимодействия – инициировать обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

Этап 3. Заседание комиссии (день 5–8)

- Передача материалов в комиссию, назначение даты и времени заседания.
- Уведомление заинтересованных сторон о заседании.
- Процесс заседания комиссии, заслушивание сторон, третьих лиц, анализ доказательств.
- Приглашение свидетелей и специалистов (в необходимых случаях).
- Принятие решения и его оформление в письменной форме.

Этап 4. Исполнение решения (день 9 и далее)

- Руководитель/ответственный контролирует исполнение решения комиссии.
- Составление отчёта о выполнении.

Этап 5. Обжалование

- Передача дела в региональную комиссию по защите чести и достоинства педагогов.
- Возможность обжалования решения во внешние органы (управление образованием, правоохранительные, следственные органы, суд).

4. Примерное расписание действий

День	Действие
1	Регистрация обращения, уведомление руководителя учреждения

2–4	Сбор документов, объяснительных, опрос свидетелей
5	Подготовка материалов, направление в комиссию
6–7	Заседание комиссии, вынесение решения
8	Уведомление сторон
9+	Исполнение решения, контроль выполнения
по необходимости	Передача дела на региональный уровень

5. Дополнительные рекомендации

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

5.2 Разработать и утвердить локальные акты (положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, положение о нормах профессиональной этики педагогических работников, локальные акты организации о применении к обучающимся и снятии с обучающихся мер дисциплинарного взыскания, о постановке обучающихся на внутришкольный контроль и др.).

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

5.4 Уделять внимание случаям конфликта интересов.

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

5.6 Оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, анализировать и реагировать на запросы и потребности педагогического коллектива.

5.7 Пресекать интриги, слухи, сплетни, проявления нечестности, подлости, лицемерия в коллективе.

5.8 Обеспечить максимальную открытость и прозрачность деятельности в организации, документировать все решения.

5.9 В особых ситуациях можно применять ускоренный порядок рассмотрения конфликта (по локальному акту).

5.10 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.

5.11 Руководитель организации должен осуществлять контроль и проводить профилактические меры, направленные на минимизацию рисков повторения конфликтных ситуаций.

5.12 Своевременно выявлять несовершеннолетних и семьи, находящихся в социально опасном положении для оказания им социально- психологической и

педагогической помощи.

5.13 В целях выявления и устранения причин и условий, способствующих правонарушениям и антиобщественным действиям несовершеннолетних организовывать осуществление индивидуальной профилактической работы с детьми для предупреждения правонарушений либо для оказания социальной помощи и (или) реабилитации несовершеннолетних, а также с их родителями или иными законными представителями несовершеннолетних, если они не исполняют свои обязанности по их воспитанию, обучению и (или) содержанию (постановка обучающихся на внутришкольный учет. При необходимости по инициативе образовательной организации в индивидуальной профилактической работе с обучающимися могут участвовать иные органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.