

"СОГЛАСОВАНО"

Председатель Профсоюзной организации
МАДОУ «Детский сад № 34»

"УТВЕРЖДАЮ"

Заведующий МАДОУ
«Детский сад № 34»

_____/Павлова Г.Б./
Протокол от _____ № _____

_____/Захарова О.Н./
Приказ от _____ № _____

Инструкция (для руководителя образовательной организации) в случае возникновения конфликтной ситуации у педагогического работника с участниками образовательных отношений в МАДОУ «Детский сад № 34»

Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Положением о Совете Минпросвещения России по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников, приказом Минпросвещения России от 27 марта 2025 года № 243 «Об утверждении Порядка применения обучающимися 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 2025г. № 284 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным программам мер дисциплинарного взыскания и снятия их с указанных обучающихся», письмом Министерства просвещения России № СК-1030/08, Общероссийского Профсоюза образования № 485 от 18 августа 2025 года «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 года), 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)», Письмом Минпросвещения России от 19.12.2022 № ВЖ-2479/08 «О направлении Типовых инструкций (вместе с Типовой инструкцией для руководителей организаций, осуществляющих образовательную деятельность, по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации у

педагогического работника с участниками образовательных отношений)), «Типовой инструкцией как остановить агрессивное поведение: действия педагога».

1. Цели и задачи инструкции

- 1.1. Обеспечить оперативное, справедливое, всестороннее и законное урегулирование конфликтов.
- 1.2. Защитить честь и достоинство педагогических работников.
- 1.3. Соблюдать требования Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 1.4. Предусмотреть понятный алгоритм действий для организации, осуществляющей образовательную деятельность, как одного из участников образовательных отношений.

2. Общие принципы

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

3. Распределение ролей

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

4. Этапы реагирования

4.1. Этап 1. Прием обращения (день 1-2)

- 4.1.1. Прием и регистрация обращения (рассмотрению подлежат как письменные, так и устные обращения).
- 4.1.2. Доведение информации до руководителя.
- 4.1.3. Издание руководителем распорядительного документа и назначение ответственного.
- 4.1.4. Установление реальности факта произошедшего и участников события (пострадавший, участники, свидетели, родителей (законные представители) и др.), опрос несовершеннолетних обучающихся проводится в присутствии родителей (законных представителей).
- 4.1.5. 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 ОО).
- 4.1.6. Доведение информации о конфликте до законных представителей обучающегося, если одним из участников является обучающийся.

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

- 4.2.1. Установление всех участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и др.
- 4.2.2. Выяснение обстоятельств произошедшего конфликта.
- 4.2.3. Запрос необходимой информации у сторон конфликта.
- 4.2.4. Сбор документов: объяснительных, медицинских справок (при необходимости), свидетельских показаний.
- 4.2.5. Проверка локальных актов и возможного конфликта интересов.
- 4.2.6. Анализ фактов на наличие нарушений
- 4.2.7. Встреча с участниками конфликта, получение объяснительных и необходимых характеристик.
- 4.2.8. При необходимости привлечь к беседе с участниками конфликта психологическую службу (штатный педагог-психолог), службы медиации, председателя первичной профсоюзной организации.
- 4.2.9. Установление виновной стороны конфликта и принятие к ней необходимых мер реагирования (воспитательных, организационных, дисциплинарных).
- 4.2.10. Оформление принятых решений и направление их Учредителю ОО (при необходимости).
- 4.2.11. В случае невозможности урегулирования конфликта в рамках текущего взаимодействия – инициировать обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

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

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

4.3.2. Уведомление заинтересованных сторон о заседании.

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

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

4.3.5. Принятие решение и его оформление в письменной форме.

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

4.4.1. Руководитель/ ответственный контролирует исполнение решения комиссии.

4.4.2. Составление отчета о выполнении.

4.5. Этап 4 Обжалование.

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

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

5. 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

6. Дополнительные рекомендации

7.

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 (положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений,

положение о нормах профессиональной этики педагогической этики работников, локальные акты организации о применении к обучающимся и снятии с обучающихся мер дисциплинарного взыскания, о постановке обучающихся на внутришкольный контроль и др.).

6.3 Включить 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, проявления нечестности, подлости, лицемерия в коллективе.

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

6.9 В особых случаях можно применять особый 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.

6.13 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 законными представителями несовершеннолетних, если они не исполняют свои обязанности по их воспитанию, обучению и (или) содержанию (постановка обучающихся на внутришкольный учёт).

6.14 При необходимости по инициативе ОО в индивидуальной профилактической работе с обучающимися могут участвовать другие органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.