

РЕКОМЕНДОВАНО
Советом Министерства просвещения
Российской Федерации
по защите профессиональной чести
и достоинства педагогических работников

Типовая инструкция

для руководителя организации, осуществляющей образовательную
деятельность, по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации у
педагогического работника с участниками образовательных отношений

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, 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 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» (вместе с «Примерным положением об учете отдельных категорий несовершеннолетних в образовательных организациях»).

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 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ».
- 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 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

4. Этапы реагирования

4.1 Этап 1. Приём 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 образовательной организации.
- 4.1.3 Издание руководителем распорядительного документа и назначение ответственного.
- 4.1.4 Установление реальности факта произошедшего и участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (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 происхождения конфликта в муниципальной образовательной ОО).
- 4.1.6 Доведение информации о конфликте до законных представителей обучающегося, если одним из участников является обучающийся.

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

- 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), службу 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 образовательной организации (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 решения и его оформление в письменной форме.

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

4.4.1 Руководитель/ответственный контролирует исполнение решения комиссии.

4.4.2 Составление отчёта о выполнении.

4.5 Этап 5. 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

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 педагогических 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 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, проявления нечестности, 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, находящихся 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 иными законными представителями несовершеннолетних, если они не исполняют свои обязанности по их воспитанию, обучению и (или) содержанию (постановка обучающихся на внутришкольный учет).

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