



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования «Вятка»
610000, Кировская область, г. Киров, ул. Преображенская, д. 31А, помещ. 1003.
ИНН/КПП 4345541760/434501001 ОГРН 12643000000557
E-mail: info@dpovyatka.ru



Утверждаю

Директор Е.В. Хомякова
Приказ № 06-Вятка-2026 от 05.03.2026 г.

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ДЕЙСТВИЯМ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

г. Киров
2026 г.

Содержание

№	Раздел	Страница
	Нормативная база	3
1.	Цели и задачи инструкции	3
2.	Общие принципы разрешения конфликтных ситуаций	4
3.	Распределение ролей при разрешении конфликта	4
4.	Этапы реагирования на конфликтную ситуацию	4
5.	Расписание действий АНО ДПО «Вятка» по разрешению конфликта	6
6.	Дополнительные возможности и этапы в разрешении конфликта	6

НОРМАТИВНАЯ БАЗА

Инструкция по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации с участниками образовательных отношений разработана в соответствии с:

1. Федеральным законом от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
2. Положением о Совете Минпросвещения России по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников,
3. 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»,
4. 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»,
5. Письмом Министерства просвещения России № СК-1030/08 и Общероссийского Профсоюза образования № 485 от 18 август 2025 г. «О региональных комиссиях по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников»,
6. 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),
7. 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),
8. Типовой инструкцией для руководителя организации, осуществляющей образовательную деятельность, по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации у педагогического работника с участниками образовательных отношений (рекомендовано Советом Минпросвещения России по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников), публикация на сайте <https://docs.edu.gov.ru> по состоянию на 30.12.2025.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИНСТРУКЦИИ

- 1.1. Обеспечить оперативное, справедливое, всестороннее и законное урегулирование возможных конфликтов.
- 1.2. Защитить честь и достоинство педагогических работников и иных сотрудников АНО ДПО «Вятка».

- 1.3. Соблюдать требования Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в РФ».
- 1.4. Предусмотреть понятный алгоритм действий для АНО ДПО «Вятка», осуществляющей образовательную деятельность, как одного из участников образовательных отношений.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

- 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 и сотрудников в случае необходимости.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

Роль	Ответственные	Функции
Директор	Руководитель АНО ДПО «Вятка»	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
Педагогический совет/юристы	Представители педагогического совета или юридической службы	Защита прав и представление интересов педагога, консультации
Региональная комиссия	Согласно положению о Комиссии	Рассмотрение спорных случаев, рекомендации

4. ЭТАПЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ

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 АНО ДПО «Вятка»
- 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 Учредителя, вышестоящего органа управления образованием, правоохранительных органов, органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних о конфликте, если он повлек тяжелые последствия для пострадавшего

4.1.6 Доведение информации о конфликте до Заказчика обучения или 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. Установление виновной стороны конфликта и принятие к ней необходимых мер реагирования (воспитательных, организационных, дисциплинарных).

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

4.2.10. В случае невозможности урегулирования конфликта в рамках текущего взаимодействия - инициирование обращения 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 отчета о выполнении.

4.5 Этап 5. Обжалование

4.5.1 Передача дела в региональную комиссию по защите чести и достоинства педагогов и иных сотрудников АНО ДПО «Вятка»

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

5. РАСПИСАНИЕ ДЕЙСТВИЙ АНО ДПО «ВЯТКА» ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА

День	Действие
1	Регистрация обращения, уведомление руководителя АНО ДПО «Вятка»
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 ВОЗМОЖНОСТИ И ЭТАПЫ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

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

6.2 Разработка и утверждение локальных актов (Положения 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 и др.).

6.3 Включение в работу стороннего опыта медиации и психологического сопровождения всех сторон конфликтной ситуации.

6.4 Особое внимание - случаям конфликта интересов.

6.5 Приоритетная защита чести и достоинства педагогических работников и иных сотрудников АНО ДПО «Вятка» в ситуации конфликта.

6.6 Оказание морально-психологической помощи и поддержки, анализ и реагирование на запросы и потребности педагогического коллектива и иных сотрудников АНО ДПО «Вятка».

6.7 Пресечение интриг, слухов, сплетен, проявлений нечестности, подлости, лицемерия в коллективе.

6.8 Обеспечение максимальной открытости и прозрачности деятельности в организации, документация всех решений.

6.9 Применение ускоренного порядка рассмотрения конфликта (по локальному акту) в особых ситуациях.

6.10 Применение профилактических мер, направленных на минимизацию рисков повторения конфликтных ситуаций.