

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с.Завидово

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом
МБОУ СОШ с.Завидово
Протокол от 25.12.2025)

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СОШ с.Завидово
Борисова Н.Ю.Борисова
Приказ № 282 от 25.12.2025 г.



Порядок рассмотрения обращений, жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «Об порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом МБОУ СОШ с.Завидово (далее – Организация) и устанавливает единые правила рассмотрения письменных и устных обращений, жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей).

1.2. Целью настоящего Порядка является обеспечение соблюдения прав участников образовательных отношений, создание механизма для разрешения конфликтных ситуаций, учета мнений и предложений, совершенствования деятельности Организации.

1.3. Основные принципы:

Законность: Соблюдение прав и свобод заявителя.

Обязательность рассмотрения: Любое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации и рассмотрению.

Гласность и открытость: Информирование заявителей о результатах рассмотрения.

Конфиденциальность: Неразглашение персональных данных заявителя и содержания обращения без его согласия, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Объективность, беспристрастность и компетентность: Рассмотрение обращений лицами, уполномоченными на их разрешение.

Соблюдение сроков: Рассмотрение обращений в установленные законодательством и настоящим Порядком сроки.

2. Виды обращений и формы их подачи

2.1. Обращения могут иметь форму:

Предложения: Рекомендация по совершенствованию деятельности Организации, учебного процесса, условий труда и т.д.

Заявление: Просьба о содействии в реализации прав или законных интересов, сообщение о фактах, требующих проверки.

Жалоба: Просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Апелляция: Обжалование решений, действий (бездействия) администрации или педагогических работников (например, результатов аттестации, дисциплинарных взысканий).

2.2. Обращения могут быть поданы:

В письменной форме: на бумажном носителе (лично, по почте).

В электронной форме через официальный сайт Организации (специальная форма или e-mail: zavidovo_schkola@mail.ru).

В устной форме: лично во время приема уполномоченных лиц.

3. Подача и регистрация обращений.

3.1. Обращение должно содержать:

- Наименование Организации или должность, Ф.И.О. лица, которому адресовано;
- Ф.И.О. заявителя, почтовый или электронный адрес для ответа;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату (для письменного обращения).

3.2. Анонимные обращения, не позволяющие установить личность заявителя, рассмотрению не подлежат, за исключением сообщений о готовящихся или совершенных преступлениях, угрозе безопасности обучающихся или сотрудников, которые передаются в правоохранительные органы.

3.3. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в «**Журнале регистрации обращений**» в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления. Ответственным за ведение журнала назначается секретарь или иное уполномоченное лицо.

Каждому зарегистрированному обращению присваивается входящий номер.

4. Порядок и сроки рассмотрения

4.1. **Общий срок рассмотрения** обращения составляет **30 календарных дней** со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен руководителем

Организации не менее 30 дней обязательным уведомлением заявителя.

4.2. **Маршрутизация обращений:**

Обращения, связанные с деятельностью конкретного педагога или сотрудника, направляются для рассмотрения его непосредственному руководителю.

Обращения, касающиеся организации учебного процесса, качества образования, соблюдения прав обучающихся, направляются заместителю директора по учебно-воспитательной работе.

Жалобы на действия администрации, а также сложные и конфликтные обращения рассматриваются лично директором Организации или созданной им конфликтной комиссией.

Обращения, связанные с условиями труда, оплатой, трудовыми спорами сотрудников, рассматриваются директором или уполномоченным представителем работодателя.

Обращения по вопросам **охраны жизни и здоровья, безопасности, питания, хозяйственного обеспечения** направляются заместителю директора по воспитательной работе.

4.3. **Процедура рассмотрения:**

- Проведение проверки изложенных в обращении фактов (запрос объяснений, изучение документов, беседы с участниками и ситуации).

- При необходимости – создание комиссии для объективного расследования.
- Принятие мотивированного решения по существу обращения.
- Подготовка письменного ответа заявителю.

4.4. **Ответ заявителю** направляется в той же форме, в которой поступило обращение (письменно – на почтовый адрес, электронно – на e-mail), за исключением устных обращений, по которым ответ может быть дан устно с фиксацией в журнале.

4.5. **В ответе должны быть указаны:**

- Регистрационный номер и дата обращения;
- Ф.И.О. и должность лица, подготовившего ответ;
- суть принятых мер или мотивированный отказ в удовлетворении требований;
- разъяснение порядка обжалования принятого решения (при необходимости).

5. Особенности рассмотрения апелляций на результаты оценки

5.1. Для рассмотрения апелляций на результаты текущей или промежуточной аттестации, решения о применении дисциплинарного взыскания к обучающемуся создается Комиссия по урегулированию конфликтов в соответствии с отдельным Положением.

5.2. Срок подачи апелляции и порядок ее рассмотрения регулируются локальными актами Организации (Положением о промежуточной аттестации, Правилами внутреннего распорядка и т.д.)

6. Принципы этики и конфиденциальности

6.1. Запрещается преследование заявителя за критику.

6.2. Информация о персональных данных заявителя и содержании обращения не подлежит разглашению без его согласия.

6.3. Лицо, рассматривающее обращение, должно проявлять уважение, корректность и объективность по отношению к заявителю и лицам, упомянутым в обращении.

7. Контроль и ответственность

7.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка, сроками рассмотрения Обращений и качеством ответов осуществляет директор Организации.

7.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Рассмотрению обращений виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

8. Информационная открытость

8.1. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте Организации и на информационных стендах.

8.2. На сайте и стендах должна быть размещена следующая информация:

- График личного приема руководителя и уполномоченных лиц;
- адреса (почтовый, электронный) и телефоны для обращений.
- ссылка на форму для электронного обращения.