

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Балезинская средняя общеобразовательная школа № 3»
(МБОУ «Балезинская средняя школа № 3»)

Рассмотрено
На заседании педагогического совета
Протокол № 10 от 14 января 2026 года

Утверждаю
Директор И.В.Максимова
Введено в действие приказом № 07- ОД
от 15 января 2026 года

Порядок
рассмотрения обращений, жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их
родителей (законных представителей) и иных граждан Российской Федерации
в МБОУ «Балезинская средняя школа № 3»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в МБОУ «Балезинская средняя школа № 3» (далее – Порядок) разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273- ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Уставом МБОУ «Балезинская средняя школа № 3» (далее -Школа) 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 Школы.

1.3. **Основные принципы организации рассмотрения обращений:**

- **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. Запрещается преследование заявителя за критику.
- **Объективность, беспристрастность и компетентность:** Рассмотрение обращений лицами (органами), уполномоченными на их разрешение. Лицо (орган), рассматривающее (щий) обращение, должно проявлять уважение, корректность и объективность по отношению к заявителю и лицам, упомянутым в обращении.
- **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 Школы,

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 Школы (специальная форма или e- mail).

- **В устной форме:**

- Лично во время приема уполномоченных лиц.
- По рабочему телефону Школы.

3. Требования к оформлению и регистрации обращений

3.1. Обращение должно содержать:

- Ф.И.О., наименование должности, лица, которому адресовано.
- Ф.И.О., должность 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 входящей корреспонденции**» в день поступления. Ответственным за ведение журнала назначается делопроизводитель.

3.4. Каждому зарегистрированному обращению присваивается входящий номер, который сообщается заявителю.

3.5. Устные обращения регистрации не подлежат.

3.6. После регистрации все обращения передаются руководителю Школы для принятия решения и назначения исполнителя.

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 Школы еще на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

4.2. **Маршрутизация обращений:**

- *Обращения, связанные с деятельностью конкретного педагога или сотрудника,* направляются для рассмотрения его непосредственному руководителю (заместителю директора и т.д.).

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

воспитательной работе.

- **Апелляции по результатам промежуточной и (или) итоговой аттестации обучающихся** рассматриваются комиссией, созданной руководителем Школы. Срок подачи апелляции и порядок ее рассмотрения регулируются локальными актами Школы («Положение О формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости

и промежуточной аттестации обучающихся МБОУ «Балезинская средняя школа № 3» по основным общеобразовательным программам», Положение о ВСОКО МБОУ «Балезинская средняя школа № 3», Положение о школьной службе медиации (примирении)»).

- **Жалобы на действия администрации, а также сложные и конфликтные обращения** рассматриваются лично директором Школы или школьной Службой медиации (примирения)..

- **Обращения, связанные с условиями труда, оплатой, трудовыми спорами сотрудников**, рассматриваются директором или Комиссией по трудовым спорам.

- **Обращения по вопросам охраны жизни и здоровья, безопасности, питания, хозяйственного обеспечения** направляются заместителю директора по административно-хозяйственной работе, либо рассматриваются директором.

4.3. Процедура рассмотрения и подготовки ответа заявителю

1. Проведение проверки изложенных в обращении фактов (запрос объяснений, изучение документов, беседы с участниками ситуации).
2. При необходимости - создание комиссии для объективного расследования.
3. Принятие мотивированного решения по существу обращения.
4. Подготовка письменного ответа заявителю.

4.4. Ответ заявителю регистрируется в **Журнале регистрации исходящей корреспонденции** и 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.
- Порядок обжалования принятого решения (при необходимости).

5. Контроль и ответственность

5.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка, сроками рассмотрения обращений и качеством ответов осуществляет руководитель Школы.

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

6. Информационная открытость

6.1. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.2. На сайте должна быть размещена следующая информация:

- График приема по личным вопросам руководителя Школы и его заместителей;
- Адреса (почтовый, электронный) и номера телефонов Школы для обращений;
- Ссылка на форму или образец для письменного и электронного обращения.

7. Заключительные положения

- 7.1. Положение является локальным актом Школы длительного срока действия.
- 7.2. Положение принимается на заседании Педагогического совета и утверждается руководителем Школы.
- 7.3. Изменения в Положение, а также новая редакция принимаются на заседании Педагогического совета и утверждается руководителем Школы.
- 7.4. После принятия новой редакции Положения старая редакция автоматически теряет свою юридическую силу.