

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
МБОУ «Частоозерской СОШ»
Протокол №12 от 29.08.2025г.

УТВЕРЖДЕНО:

Директор
Приказ № 184-О от 29.08.2025 г.
_____ Потрехалова С.А.

**Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений
от сотрудников, обучающихся и родителей
(законных представителей) в
МБОУ «Частоозерская средняя общеобразовательная школа»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом школы;
- иными нормативными правовыми актами.

1.2. Положение определяет порядок:

- приёма, регистрации и учёта обращений (жалоб, предложений, заявлений);
- рассмотрения и разрешения обращений;
- контроля исполнения решений по обращениям;
- организации личного приёма граждан.

1.3. Действие Положения распространяется на:

- сотрудников школы;
- обучающихся;
- родителей (законных представителей) обучающихся.

2. Виды обращений

2.1. **Предложение** —

рекомендация по совершенствованию деятельности школы, локальных нормативных актов.

2.2. **Заявление** —

просьба о содействии в реализации прав и законных интересов, предоставлении информации или документов.

2.3. **Жалоба** —

требование о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3. Способы подачи обращений

Обращения могут быть поданы:

- в письменной форме (на бумажном носителе);
- в электронной форме (через официальный сайт школы, электронную почту);
- устно (при личном приёме, по телефону).

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение должно содержать:

- наименование школы или ФИО должностного лица;
- ФИО заявителя, почтовый адрес (для ответа);
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

4.2. Электронное обращение должно содержать:

- ФИО заявителя;
- адрес электронной почты (для ответа) и/или почтовый адрес;
- суть обращения;
- при необходимости —
прикреплённые файлы (документы, фото, видео).

4.3. Устное обращение фиксируется в журнале учёта обращений.

5. Приём и регистрация обращений

5.1. Все поступающие обращения регистрируются в день поступления в журнале учёта обращений.

5.2. Регистрационный номер состоит из:

- порядкового номера обращения в пределах календарного года;
- индекса дела по номенклатуре.

5.3. К обращению прикрепляются приложенные документы (копии). Подлинники возвращаются заявителю.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1. Общее правило: обращение рассматривается в течение **30 дней** со дня регистрации.

6.2. В исключительных случаях срок может быть продлён не более чем на **30 дней**, о чём заявитель уведомляется письменно.

6.3. Обращения, не требующие специального изучения, рассматриваются в срок не более **15 дней**.

6.4. Обращения по вопросам защиты прав ребёнка, предотвращения чрезвычайных ситуаций рассматриваются **безотлагательно**.

6.5. Порядок рассмотрения:

- директор школы принимает решение о порядке рассмотрения;
- ответственный исполнитель готовит проект ответа;
- директор проверяет проект на соответствие законодательству и полноту информации;
- ответ направляется заявителю в установленной форме.

6.6. Если для рассмотрения требуется дополнительная информация, исполнитель направляет запросы в соответствующие органы/организации.

7. Личный приём граждан

7.1. Личный приём проводится директором школы или его заместителями.

7.2. График приёма доводится до сведения граждан через:

- информационный стенд;
- официальный сайт школы.

7.3. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

7.4. Содержание устного обращения фиксируется в журнале обращений.

7.5. Если факты очевидны и не требуют проверки, ответ может быть дан устно в ходе приёма (с фиксацией в журнале).

8. Ответы на обращения

8.1. Ответ должен быть:

- аргументированным;
- содержащим разъяснения по всем затронутым вопросам;
- соответствующим законодательству.

8.2. Если в удовлетворении обращения отказано, в ответе указывается:

- причины отказа;

- порядок обжалования решения;
- орган/лицо, к которому можно обратиться с жалобой.

8.3. Ответ подписывается директором школы и направляется:

- по почте (в письменной форме);
- на электронный адрес (в электронной форме).

9. Особенности рассмотрения отдельных обращений

9.1. Если в обращении не указаны ФИО и адрес заявителя, ответ не даётся (обращение списывается «в дело»).

9.2. Обращения с нецензурными/оскорбительными выражениями, угрозами могут быть оставлены без ответа с уведомлением о недопустимости злоупотребления правом.

9.3. Обращения о противоправных деяниях направляются в соответствующие государственные органы.

9.4. Если вопрос не входит в компетенцию школы, заявителю даётся рекомендация обратиться в уполномоченный орган.

10. Контроль и ответственность

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений несёт директор школы.

10.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на ответственного исполнителя.

10.3. Нарушение порядка рассмотрения обращений влечёт дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

11. Хранение материалов

11.1. Письменные обращения, копии ответов и сопутствующие документы формируются в дела согласно утверждённой номенклатуре.

11.2. Срок хранения материалов — **5 лет**, после чего они уничтожаются по акту.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом школы.

12.2. Положение принимается на педагогическом совете и утверждается приказом директора.

12.3. Изменения и дополнения вносятся в порядке, установленном для локальных нормативных актов.