Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение Доволенская средняя общеобразовательная школа №1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 434EAF098D09A0D32C46E55B5D4DC00B
Владелец: Кобзистова Ирина Викторовна
Действителен: с 11.12.2025 до 06.03.2027

ПРИНЯТО:
на заседании педагогического совета
МКОУ Доволенской СОШ №1
протокол №1 от 24.08.2026

УТВЕРЖДЕНО:
Директора МКОУ Доволенской СОШ №1
_____ /Кобзистова И.В.
приказ № 38 от 24.8.2026

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

1. Общие положения

Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) и обучающихся МКОУ Доволенской СОШ №1 (далее – школа). В работе с обращениями родителей (законных представителей) и обучающихся администрация школы руководствуется:

- 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»;
- п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;
- уставом школы.

Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения. Положение распространяется на обращения, полученные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказанные в устной форме. Данное Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) и обучающихся как важное средство укрепления их связей с администрацией школы по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

1) Обращение родителей (законных представителей) и обучающихся (далее - обращение) в настоящем Положении понимаются направленные в школу директору или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2) Предложение, обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности школы.

3) Заявление - просьба родителя (законного представителя) и обучающегося о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы и должностных лиц.

4) Жалоба - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) директора школы или конкретным должностным лицом.

5) Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо выполняющее организационно распорядительные, административно-хозяйственные функции в школе.

3. Право родителей (законных представителей) и обучающихся на обращения

Родители (законные представители) и обучающиеся школы, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться к директору школы с обращениями и жалобами, к конкретным должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов. Директор или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) и обучающихся и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами, и настоящим Положением. Обращения, поступившие в школу от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4. Права родителей (законных представителей) и обучающихся при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения директором или должностным лицом родители (законные представители) и обучающиеся школы имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением

1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением к директору или должностному лицу с критикой деятельности школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни родителей (законных представителей) и обучающихся, без их согласия. Не

является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения директору или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

1. Родитель (законный представитель) и обучающийся в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию, имя, отчество директора школы, либо соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов родитель (законный представитель) и обучающийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее директору школы или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ. В обращении обратившийся в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Родитель (законный представитель) и обучающийся направляет письменное обращение непосредственно директору школы или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря в течение трех дней с момента поступления в школу или к должностному лицу.
3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется секретарем школы всем должностным лицам.
4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение директору школы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее директору школы или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Рассмотрение обращения

Директор школы или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов родителя (законного представителя) и обучающегося;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ;

5) уведомляет родителя (законного представителя) и обучающегося о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение подписывается директором школы, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в школу или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в школу или должностному лицу в письменной форме.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Директор школы или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение

директору школы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. В случае, если в письменном обращении родителя (законного представителя) и обучающегося содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с родителем (законным представителем) и обучающимся по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись именно в школу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) и обучающийся, направивший обращение. В случае поступления в школу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (законный представитель) и обучающийся вправе вновь направить обращение в школу или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, директор школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение.

12. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся

1. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся проводится в школе директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей) и обучающихся.

2. При личном приеме родитель (законный представитель) и обучающийся предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения письменно фиксируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия родителя (законного представителя) и обучающегося может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора школы или должностного лица, родителю (законному представителю) и обучающемуся дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема родителю (законному представителю) и обучающемуся может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений Директор школы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов родителей (законных представителей) и обучающихся.