

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
МБОУ г. Керчи РК «Школа №26 имени Героя
Советского Союза
Д.Т. Доева»
протокол от 29.12.2025 №14

УТВЕРЖДЕНО

приказом МБОУ г. Керчи РК «Школа №26
имени Героя Советского Союза Д.Т.
Доева»
от 29.12.2025г. № 390

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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом МБОУ г.Керчи РК «Школа № 26 имени Героя Советского Союза Д.Т.Доева» (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 email).

* **В устной форме:**

* Лично во время приема уполномоченных лиц.

* По телефону Организации.

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.

3.4. 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 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 (завучу, заведующему отделением и т.д.).

* 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 административнохозяйственной работе.

4.3. Процедура рассмотрения:

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 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 промежуточной или итоговой аттестации, решения о применении дисциплинарного взыскания к обучающемуся создается **Апелляционная (Конфликтная) комиссия** 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 стенах.

8.2. На сайте и стенах 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.