

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Тат-Китнинская основная общеобразовательная школа»**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор школы:
Р.Р. Сибгатуллина
Приказ №30 от 11.08.2026г

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

Порядок рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в образовательных учреждениях регулируется как федеральным законодательством (например, 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»), так и локальными нормативными актами учреждений (положениями, приказами).

Способы подачи обращений

Обращения можно подать:

- лично в учреждении;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через официальный сайт учреждения в разделах «Обращение граждан» или «Портал обратной связи».

Регистрация обращений

Все поступающие обращения принимаются и оформляются в день их поступления. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря в течение трёх дней с момента поступления. Электронные обращения регистрируются администратором сайта.

Поступившие письма регистрируются в журнале учёта. Регистрационный номер состоит из порядкового номера обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем по разным вопросам, на каждое проставляется отдельный номер.

Обращения с копиями документов (например, аттестатов, дипломов) прикрепляются к тексту обращения. Подлинники документов и ценные бумаги возвращаются заявителю.

Ответственность и полномочия

Ответственность за организацию рассмотрения обращений возлагается на директора учреждения. Он принимает решение о рассмотрении обращения, назначает исполнителя и определяет сроки. Непосредственное исполнение поручений осуществляет ответственный работник.

При личном приёме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

Сроки рассмотрения

Стандартный срок рассмотрения обращения — 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока заявитель уведомляется официально.

Обращения, не требующие специального изучения и проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

Порядок рассмотрения

Исполнитель, назначенный директором, готовит проект ответа и представляет его на утверждение. Директор проверяет проект на соответствие законодательству, полноту информации и этические нормы. При согласии передаёт его для направления заявителю, при несогласии возвращает на доработку.

Если для рассмотрения обращения требуются дополнительные материалы, исполнитель направляет запросы в другие организации. Ответственные органы обязаны предоставить документы в течение 15 дней, за исключением сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

Ответ должен быть аргументированным, с разъяснением всех затронутых в обращении вопросов. Если в удовлетворении обращения отказано, в ответе должно быть чётко разъяснён порядок обжалования решения с указанием органа или должностного лица, к которому можно обратиться с жалобой. [1](#)

Права заявителей

Родители (законные представители) и обучающиеся при рассмотрении обращения имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании (в том числе в электронной форме);
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (если это не затрагивает права других лиц и не содержит охраняемой тайны);
- получать письменный ответ по существу поставленных вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Особые случаи

- Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес для ответа, ответ не даётся. Если в таком обращении есть сведения о

противоправном деянии, оно направляется в соответствующий государственный орган.

- Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю в течение семи дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования.
- Если в обращении содержатся нецензурные выражения, угрозы и т. п., директор вправе оставить его без ответа по существу и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Завершение процедуры

Процедура рассмотрения завершается направлением ответа или отказа по существу обращения и получением заявителем результата в письменной, устной форме или в виде электронного документа.

Директор или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать поступающие обращения для выявления и устранения причин нарушений прав заявителей, а также совершенствования работы учреждения.