

**Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа пос. Масленниково муниципального
района Хворостянский Самарской области**

ПРИНЯТО

На заседании Педагогического Совета

ГБОУ СОШ п. Масленниково

Протокол № 2

От «28» августа 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБОУ СОШ п. Масленниково

_____ Н. И. Шустова

Приказ № 54/5р

От «29» августа 2025г

**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», «Типовой инструкцией для руководителей организации, осуществляющей образовательную деятельность, по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации у педагогического работника с участниками образовательных отношений», Уставом ГБОУ СОШ п. Масленниково(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.

* **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 2 (двух) 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
- * Обращения, касающиеся **организации учебного процесса, качества образования, соблюдения прав обучающихся**, направляются заместителю директора по УР.
- * **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 административно-хозяйственной части.

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.