

**ПРИНЯТО**

решением педагогического совета  
муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения  
Мокро-Соленовской основной  
общеобразовательной школы  
протокол №4 от 25.01.2026 г

**УТВЕРЖДЕНО**

приказом муниципального бюджетного  
общеобразовательного учреждения  
Мокро-Соленовской основной  
общеобразовательной школы  
приказ № 19 от 26.01.2026 г.  
Директор МБОУ Мокро-Соленовской ООШ  
А.В.Троневи



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников,  
обучающихся и их родителей (законных представителей)**

## 1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) (далее - Положение) регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) и обучающихся МБОУ Мокро-Соленовская ООШ (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» от 15 октября 2025 года;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Уставом школы.

Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учёта, 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

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.

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.

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.

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

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

## 3. Права 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**

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.

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**

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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов родитель (законный представитель) и обучающийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее директору школы или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 № 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**

Родитель (законный представитель) и обучающийся направляет письменное обращение непосредственно директору школы или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря в течение трех дней с момента поступления в школу или к должностному лицу.

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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение директору школы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

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

## **9. Рассмотрение обращения**

Директор школы или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение;
- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов родителя (законного представителя) и обучающегося;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- 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**

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 даётся. 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. 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.

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.

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.

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.

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**

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

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**

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.

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

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 даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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.

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.

#### **Заключительные положения**

Положение является локальным нормативным актом, регламентирующим деятельность школы.

Положение принимается на неопределенный срок. После принятия новой редакции Положения предыдущая редакция утрачивает силу.