

## ПРИНЯТО

на педагогическом совете  
протокол № 4  
от «30» 01.2026 г.

## УТВЕРЖДЕНО

Приказ № 27-о от 03.02.2026 г.  
ГБОУ «Альметьевская школа-интернат»  
Мартынова Л.Р.



### Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) ГБОУ «Альметьевская школа-интернат для детей с ограниченными возможностями здоровья»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в ГБОУ «Альметьевская школа-интернат» (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ГБОУ «Альметьевская школа-интернат».

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу-интернат коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, официальному сайту и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- Обращение гражданина (далее обращение), направленное в школу, - это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;
- Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы-интерната, либо критика должностных лиц;
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы-интерната требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через официальный сайт общеобразовательного учреждения в сети Интернет «Обращение граждан»;
- через официальный сайт общеобразовательного учреждения в сети Интернет «Портал обратной связи».

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы-интерната.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем руководителя образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

## **3. Прием и регистрация писем граждан**

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления руководителем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются руководителем образовательного учреждения в журнале учета. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, районной прокуратуры, отдела образования и т.д.). Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

## **4. Требования к обращению**

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать:

- свои фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если в 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;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. - 4.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### **5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

5.2. Обращение, поступившее через официальный сайт школы, регистрируется администратором сайта.

5.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется руководителем школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

5.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.5. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.6. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.7. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.8. Исполнитель, назначенный директором школы-интерната, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

5.9. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма, запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.11. При получении проекта ответа на обращение, директор школы-интерната проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.13. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату,

регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

## **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

- 6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей
- 6.2. Прием граждан осуществляется директором школы-интерната. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить заместителя директора (по УР/ВР), педагогических работников или других работников школы-интерната.
- 6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт образовательного учреждения в сети Интернет.
- 6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- 6.5. Прием устных обращений по контактным телефонам ведется администрацией школы-интерната.
- 6.6. Устные обращения:
- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора школы-интерната или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
  - содержащие критические замечания в адрес школы-интерната, сотрудников школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора школы-интерната или уполномоченного лица.
- 6.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.8. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.
- 6.9. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## **7. Результаты рассмотрения обращений граждан**

- 7.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:
- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.
- 7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

## **8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

- 8.1. Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.
- Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.
- 8.2. Обобщение обращений можно осуществляться по следующей примерной классификации:
- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений;
  - сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;

- по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы могут быть оформлены в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок (при необходимости).

8.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан может быть подготовлена за календарный год (при необходимости).

#### **9. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

9.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены руководителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

9.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

9.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

#### **10. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора школы-интерната.

10.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора школы-интерната ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

10.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом ГБОУ «Альметьевская школа-интернат» принимается на педсовете, утверждается (либо вводится в действие) приказом директора школы-интерната.

11.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Положение принимается на неопределенный срок.

11.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Лист согласования к документу № Полож о рассм обращ от 10.02.2026  
Инициатор согласования: Мартынова Л.Р. Директор  
Согласование инициировано: 10.02.2026 11:03

Лист согласования		Тип согласования: <b>последовательное</b>		
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Мартынова Л.Р.		 Подписано 10.02.2026 - 11:03	-