



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 398E55995A63BA6186B42C2C4E2AEB88

Владелец: Ежов Сергей Константинович

Действителен с 17.03.2026 до 10.06.2027

Утверждено
Директор ГАОУ «Школа Иннополис»
Ежов С.К.
Приказом №ОД-97
от 28.04.2026

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГАОУ «Школа Иннополис»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письмом Министерства образования и науки Республики Татарстан от 22.12.2025 № 16839/25 «О направлении типовых инструкций по разрешению конфликтных ситуаций», Положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ГАОУ «Школа Иннополис», Уставом ГАОУ «Школа Иннополис» и иными локальными нормативными актами.

1.2. Положение устанавливает единый порядок организации работы с обращениями граждан (родителей (законных представителей) обучающихся, работников, иных заявителей), поступившими в образовательную организацию, и определяет алгоритм действий должностных лиц при проведении проверок (служебных расследований) по фактам, изложенным в обращениях.

1.3. Действие Положения распространяется на следующих должностных лиц и структурные подразделения:

- заместителя руководителя по учебной работе (далее – заместитель по УР);
- заместителя руководителя по воспитательной работе (далее – заместитель по ВР);
- заместителя руководителя по административно-хозяйственной деятельности (далее – заместитель по АХД);
- заместителя руководителя по дошкольному образованию (далее – заместитель по ДО);
- отдел кадров.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на принципах законности, объективности, всесторонности, своевременности и ответственности должностных лиц, беспристрастности, презумпции добросовестности сторон, конфиденциальности, защиты персональных данных, документирования всех этапов.

2. Порядок инициирования служебного расследования

2.1. Основанием для начала служебного расследования является обращение гражданина, поступившее в образовательную организацию одним из следующих способов:

2.1.1. Через непосредственное обращение в организацию. Обращение в бумажной форме передаётся заявителем секретарю-делопроизводителю. Секретарь регистрирует обращение в день его поступления в установленном порядке.

2.1.2. Через официальное приложение «Решаем вместе». Обращение направляется с использованием официального приложения «Решаем вместе», доступ к которому осуществляется через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ, «Госуслуги»).

2.2. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации. По итогам рассмотрения заявителю направляется ответ в установленном порядке.

2.3. Заместитель директора, в компетенцию которого входит решение вопросов, изложенных в обращении, в течение 2 (двух) рабочих дней с момента регистрации обращения готовит проект приказа руководителя образовательной организации о проведении служебного расследования.

2.4. Приказ о проведении служебного расследования должен содержать:

2.4.1. основание для издания приказа (номер и дата обращения);

2.3.2. состав комиссии в соответствии с направлением деятельности.

В приказе также указываются сроки проведения расследования, конкретные обстоятельства, подлежащие выяснению, и перечень запрашиваемых документов.

2.5. Состав комиссии определяется характером обращения:

Направление деятельности	Председатель комиссии	Члены комиссии
Учебная работа	Заместитель по УР	Руководитель методического объединения, учитель-предметник, не участвующий в конфликте (при необходимости – представитель родительского комитета)
Воспитательная работа	Заместитель по ВР	Психолог, при необходимости – учитель-предметник
Административно-хозяйственная деятельность	Заместитель по АХД	Специалист по кадрам
Дошкольное образование	Заместитель по ДО	Психолог, воспитатель из другой группы
Кадровая работа	Представитель отдела кадров	Представитель профсоюзной организации

2.6. В случае невозможности урегулирования конфликта на уровне заместителя директора материалы передаются в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (действует на основании Положения, утверждённого приказом от 03.04.2020 №ОД-74). Состав комиссии формируется согласно этому Положению.

2.7. В случае если конфликт повлечёт тяжкие последствия для пострадавшего, руководитель образовательной организации (или уполномоченный заместитель) незамедлительно информирует:

- вышестоящий орган управления образованием (учредителя);
- правоохранные органы;
- органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

3. Порядок сбора документов и информации

3.1. В рамках служебного расследования ответственным должностным лицом организуется сбор и анализ информации, относящихся к обращению. Срок сбора – от 3 (трёх) до 5 (пяти) рабочих дней.

3.2. В ходе сбора информации подлежат установлению все участники конфликтной ситуации, включая:

- пострадавшую сторону;
- инициатора (виновную сторону) конфликта;
- свидетелей (очевидцев) произошедшего;
- родителей (законных представителей) несовершеннолетних участников;
- иных лиц, имеющих отношение к конфликту.

3.3. Осуществляется выяснение всех обстоятельств произошедшего конфликта: время, место, последовательность действий, высказывания, реакция участников.

3.4. В обязательном порядке собираются и приобщаются к материалам расследования следующие документы:

3.4.1. объяснительные записки от всех участников конфликта (включая педагогических работников, обучающихся (с согласия родителей), иных сотрудников);

3.4.2. медицинские справки и заключения (при наличии фактов причинения вреда здоровью, жалоб на физическое недомогание, психосоматических проявлений);

3.4.3. свидетельские показания, оформленные в письменном виде (с указанием даты, места, обстоятельств, которые свидетель может подтвердить);

3.4.4. характеристики на обучающихся и педагогических работников (текущие, а также из предыдущих мест обучения или работы – при необходимости);

3.4.5. документы, подтверждающие факты предшествующих обращений данного заявителя (копии жалоб, заявлений, актов, протоколов).

3.5. С учетом специфики обращения дополнительно осуществляется сбор следующих документов:

3.5.1. Учебная работа:

- классный журнал (выписки);
- рабочие программы по учебным предметам;
- тетради обучающегося (при необходимости);
- листы ознакомления родителей с учебными программами;
- письменное объяснение учителя;
- результаты независимой контрольной работы (среза знаний), если проводилась.

3.5.2. Воспитательная работа:

- характеристика на обучающегося (текущая, от классного руководителя);
- характеристика из начальной школы (для обучающихся 5–11 классов);
- психологическое заключение;
- протоколы родительских собраний;
- журнал обращений к заместителю по ВР;
- данные о посещаемости школы родителем (законным представителем);

— письменное объяснение учителя с обязательным указанием сведений о применённых методиках воспитательной работы (беседы, поощрения, замечания, работа с дневником, взаимодействие с психологом).

3.5.3. Административно-хозяйственная деятельность (АХД):

— акты предыдущих осмотров объектов инфраструктуры;
— графики уборки помещений;
— паспорта оборудования;
— договоры на обслуживание (в том числе на организацию питания);
— накладные на материалы (при необходимости);
— фотоматериалы, подтверждающие факты нарушений.

3.5.4. Дошкольное образование:

— табель посещаемости воспитанника;
— дневник наблюдений за воспитанником;
— медицинские записи (журнал здоровья);
— план занятий (циклограмма образовательной деятельности);
— письменное объяснение воспитателя и младшего воспитателя (няни);
— результаты рисуночных тестов и иных диагностических методик (при проведении).

3.5.5. Отдел кадров:

— личное дело сотрудника;
— приказы о приёме, увольнении, перемещении;
— табель учёта рабочего времени;
— расчётные листки;
— коллективный договор (соответствующие разделы);
— письменные заявления и объяснения сотрудника.

3.6. Опрос несовершеннолетних обучающихся проводится исключительно в присутствии родителей (законных представителей), за исключением случаев, когда присутствие родителей противоречит интересам ребёнка или создаёт угрозу его психологической безопасности (в таком случае опрос проводит педагог-психолог с составлением отдельного заключения).

3.7. В рамках сбора информации осуществляется проверка соответствия действий участников конфликта требованиям локальных нормативных актов образовательной организации:

3.7.1. правилам внутреннего распорядка (для обучающихся и работников);
3.7.2. положению о нормах профессиональной этики педагогических работников;
3.7.3. положению о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
3.7.4. иным действующим локальным актам.

3.8. Все запрашиваемые документы предоставляются в комиссию в установленный срок в виде надлежащим образом заверенных копий или подлинников для обозрения.

4. Проведение заседания комиссии

4.1. В рамках расследования обязательно проведение встречи с заявителем. Замена встречи перепиской или телефонными переговорами не допускается.

4.2. Уведомление о встрече направляется заявителю посредством телефонной связи или в письменной форме по электронной почте. В уведомлении указываются дата, время, место проведения встречи, а также тема: «Рассмотрение обращения по конфликту».

4.3. В рамках заседания комиссии осуществляются следующие мероприятия:

4.3.1. заслушивание сторон конфликта, третьих лиц, анализ представленных доказательств и материалов служебного расследования;

4.3.2. приглашение свидетелей и специалистов (педагога-психолога, представителя службы медиации, работников органов профилактики и иных) в случаях, когда их участие необходимо для всестороннего и объективного рассмотрения обстоятельств конфликта;

4.3.3. фиксация всех существенных обстоятельств в протоколе заседания комиссии, который подписывается председателем комиссии, секретарём, а также заявителем и иными участниками заседания. Отказ заявителя или иного участника от подписания протокола оформляется отдельным актом, который приобщается к материалам расследования.

4.4. По итогам заседания комиссии принимается решение в письменной форме, содержащее выводы о наличии либо отсутствии конфликтной ситуации, установленные факты нарушения (при их выявлении), а также перечень конкретных мер реагирования. Решение подписывается председателем комиссии и всеми членами комиссии.

4.5. Замена очного заседания комиссии перепиской или телефонными переговорами не допускается, за исключением случаев, когда все стороны конфликта в письменной форме подтвердили согласие на дистанционный режим заседания с использованием видео-конференц-связи, обеспечивающей идентификацию участников и фиксацию хода заседания.

5. Исполнение решения комиссии

5.1. Руководитель образовательной организации или уполномоченное им должностное лицо осуществляет контроль за исполнением решения комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений. По итогам исполнения составляется отчёт о выполнении принятых мер, который приобщается к материалам рассмотрения обращения.

5.2. В зависимости от характера обращения и специфики рассматриваемых вопросов проводятся дополнительные мероприятия: независимая оценка, диагностика, медиация, технические измерения и иные действия.

5.3. Мероприятия по направлениям деятельности:

5.3.1. Учебная работа:

— проведение независимого среза знаний (контрольной работы) для оценки объективности выставления отметок.

5.3.2. Воспитательная работа:

- проведение психологической диагностики эмоционального состояния обучающегося, оценка психологического климата в классе (наличие или отсутствие группового давления на учителя или на обучающегося);
- подготовка психологического заключения, содержащего выводы о наличии либо отсутствии признаков психологического насилия, уровне тревожности обучающегося;
- при отсутствии однозначных нарушений (угроз, оскорблений, рукоприкладства), наличии обоюдных претензий и готовности сторон к диалогу — инициирование приказа о проведении восстановительной медиации. В приказе назначается медиатор (из школьной

службы примирения либо внешний обученный специалист), устанавливается срок проведения медиации. Результаты медиации передаются заместителю по воспитательной работе для итогового ответа заявителю;

- при выявлении фактов систематического нарушения дисциплины либо антиобщественных действий несовершеннолетнего — инициирование постановки обучающегося на внутришкольный учёт в порядке, установленном локальным нормативным актом образовательной организации, а также (при необходимости) направление информации в органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

5.3.3. Административно-хозяйственная деятельность:

- проведение замеров освещённости, температуры, влажности воздуха;
- проверка работоспособности вентиляционных систем.

5.3.4. Дошкольное образование:

- наблюдение за воспитанником в группе (психологом);
- проведение психологической диагностики;
- оценка психологического климата в группе.

5.3.5. Отдел кадров:

- при рассмотрении трудовых споров – экспертиза подлинности документов;
- направление запросов в Пенсионный фонд Российской Федерации, налоговые органы (в пределах компетенции).

5.4. В целях минимизации рисков повторения конфликтных ситуаций и повышения правовой культуры участников образовательных отношений образовательная организация обеспечивает проведение просветительских и разъяснительных мероприятий (родительские собрания, педагогические советы, классные часы, распространение памяток) по вопросам бесконфликтного взаимодействия, профессиональной этики педагогических работников и ответственности за нарушение установленных норм.

5.5. При поступлении жалоб на педагогического работника должностные лица при исполнении настоящего Порядка обеспечивают защиту его профессиональной чести и достоинства, не допускают предвзятого и необъективного отношения к любой из сторон конфликта.

6. Принятие решения и оформление итогового документа

6.1. По завершении сбора информации и проведения необходимых мероприятий ответственное должностное лицо на основании всех материалов готовит проект итогового документа (акта служебного расследования, заключения, предписания). Срок подготовки – 5 (пять) рабочих дней.

6.2. Итоговое решение подписывается руководителем образовательной организации или уполномоченным им заместителем.

6.3. Содержание решения по направлениям деятельности:

6.3.1. Учебная работа:

- признание жалобы обоснованной либо необоснованной;

— меры: оказание методической помощи учителю, применение дисциплинарного взыскания, выдача рекомендаций обучающемуся, изменение расписания или учебных программ (в пределах компетенции).

6.3.2. Воспитательная работа:

— признание либо непризнание факта конфликта или насилия;
— меры: проведение бесед с учителем и (или) обучающимся, перевод обучающегося в другой класс (с согласия законных представителей и при наличии оснований), организация медиации, психологическое сопровождение участников конфликта, применение дисциплинарного взыскания.

6.3.3. Административно-хозяйственная деятельность:

— признание либо непризнание факта нарушения эксплуатации;
— издание приказа об устранении нарушений с указанием сроков и ответственных лиц, организация внепланового ремонта, корректировка графиков уборки, инициирование замены поставщика услуг (в рамках компетенции организации).

6.3.4. Дошкольное образование:

— признание либо непризнание факта нарушения педагогической этики;
— меры: применение дисциплинарного взыскания, перевод воспитателя в другую группу.

6.3.5. Отдел кадров:

— признание либо непризнание факта нарушения трудового законодательства;
— меры: издание корректирующих приказов, применение дисциплинарного взыскания к нарушителю.

7. Порядок подготовки и направления ответа заявителю

7.1. Ответ заявителю оформляется на официальном бланке образовательной организации и подписывается руководителем.

7.2. Структура ответа:

— регистрационный номер и дата ответа;
— вводная часть (номер и дата обращения заявителя);
— изложение сути проведённой проверки;
— принятое по результатам рассмотрения решение;
— перечень фактически принятых мер;
— подпись руководителя (с расшифровкой).

7.3. Подготовленный проект ответа направляется руководителю на согласование через систему электронного документооборота (ЭДО) для подписания электронной цифровой подписью. Порядок загрузки документа в ЭДО на согласование регламентируется отдельной инструкцией (видеоурок по ссылке: <https://disk.yandex.ru/i/MRoJt7ZOOzsluw>).

7.4. Ответ направляется заявителю одним из следующих способов:

— заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

— по электронной почте (документ должен быть подписан электронной цифровой подписью руководителя).

8. Итоговая регистрация и учёт обращений

8.1. Сведения о каждом обращении и результатах его рассмотрения вносятся в **журнал регистрации обращений граждан** (электронный или бумажный).

8.2. В журнал вносятся следующие сведения:

- порядковый номер обращения;
- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- краткое содержание обращения;
- должностное лицо, ответственное за рассмотрение;
- номер и дата ответного письма заявителю.

8.3. Журнал хранится в образовательной организации в соответствии с установленными сроками хранения документов.

9. Обжалование решения комиссии

9.1. В случае несогласия с решением, принятым комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, заявитель, педагогический работник или иное заинтересованное лицо вправе обжаловать данное решение в порядке, установленном настоящим разделом.

9.2. Обжалование осуществляется в следующем порядке:

9.2.1. Первичное обжалование на региональном уровне

Заинтересованное лицо вправе обратиться в региональную комиссию по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников, созданную при Министерстве образования и науки Республики Татарстан. Обращение подаётся в письменной форме с приложением копии решения комиссии образовательной организации и всех материалов рассмотрения. Региональная комиссия рассматривает обращение в порядке, установленном положением о данной комиссии, и выносит рекомендации для образовательной организации.

9.2.2. Обжалование во внешних органах

Заинтересованное лицо вправе обжаловать решение комиссии образовательной организации в следующих внешних органах:

- вышестоящий орган управления образованием (учредитель образовательной организации);
- правоохранительные органы (при наличии признаков правонарушения);
- следственные органы (при наличии признаков преступления);
- суд (в порядке административного, гражданского или уголовного судопроизводства в соответствии с подведомственностью и подсудностью, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации).

9.3. Образовательная организация обязана предоставить заинтересованному лицу заверенную копию решения комиссии и все имеющиеся материалы расследования в течение трёх рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

9.4. Передача дела на региональный уровень либо в иные внешние органы не приостанавливает исполнение решения комиссии образовательной организации, если иное не предусмотрено соответствующим органом или судом.

9.5. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство (секретарь-делопроизводитель), обеспечивает фиксацию факта обжалования в журнале регистрации обращений граждан с указанием даты направления материалов, наименования органа, в который подана жалоба, и исходящего номера сопроводительного письма.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения руководителем образовательной организации и действует до принятия нового Положения.

10.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом руководителя.

10.3. Контроль за исполнением настоящего Положения возлагается на секретаря-делопроизводителя.