

государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области средняя общеобразовательная школа «Образовательный центр» имени Героя Советского Союза Ваничкина Ивана Дмитриевича с. Алексеевка муниципального района Алексеевский Самарской области

ПРИНЯТО

Педагогическим советом

Протокол № 3 от «31» марта 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБОУ СОШ с.Алексеевка

_____ Е.А. Чередникова

Приказ № 147/1 – од от «31» марта 2025 г.

ПОРЯДОК

**рассмотрения жалоб и предложений от родителей (законных представителей)
на базе структурных подразделений государственного бюджетного
общеобразовательного учреждения Самарской области средней
общеобразовательной школы «Образовательный центр» имени Героя
Советского Союза Ваничкина Ивана Дмитриевича с. Алексеевка
муниципального района Алексеевский Самарской области – Детские сады**

1. Общие положения

Настоящий Порядок рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в структурных подразделениях государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы «Образовательный центр» имени Героя Советского Союза Ваничкина Ивана Дмитриевича с. Алексеевка муниципального района Алексеевский Самарской области – Детские сады (далее – Порядок) обращений родителей законных представителей) регулирует порядок подачи и рассмотрения подачи обращения родителей в структурных подразделениях государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области средней общеобразовательной школы «Образовательный центр» имени Героя Советского Союза Ваничкина Ивана Дмитриевича с. Алексеевка муниципального района Алексеевский Самарской области – Детские сады.

В работе с обращениями родителей (законных представителей) администрация ДООУ руководствуется:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», - п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.05.1995 г №223 ФЗ , Уставом образовательной организации.

Настоящий порядок разработан с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистраций, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения.

Порядок распространяется на обращения, направленные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказываний в устной форме.

Данный порядок рассматривает обращение родителей(законных представителей), как важное средство их связей с ДООУ, по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

2. Основные понятия, используемые в Порядке.

1. Обращение родителей (законных представителей) (далее – обращение) в настоящем Порядке понимаются, направленные в школу директору или конкретному должностному лицу в ДООУ в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба.
2. Предложения, обращения, конкретного характера, не связанные с нарушением прав, направленные на совершенствование организаций и деятельности ДООУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и других сфер деятельности Детских садов ГБОУ СОШ с. Алексеевка.

3. Заявление – просьба родителей (законных представителей) о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе ДООУ и должностных лиц, либо критика деятельности ДООУ и должностных лиц.
4. Жалоба – обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействиями) директора школы или конкретным должностным лицом.
5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя ДООУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДООУ.

3 Право родителей (законных представителей) на обращение.

1. Родители (законные представители) 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.
2. Директор или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами и настоящим Порядком.
3. Обращения, поступившие в школу от депутатов, из редакции газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные Порядком.

4.Права родителей (законных представителей) при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения директором или другим должностным лицом, родители (законные представители) 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. Получить 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) в связи с их обращением

1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) в связи с их обращением к директору или другому должностному лицу с критикой ДООУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а так же сведения, касающиеся частной жизни родителей (законных представителей) и обучающихся, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направленное письменное обращение директору или должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению.

1. Родитель (законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию имя отчество директора школы, либо соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а так же свои фамилию имя отчество(последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов родитель (законный представитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившие директору школы или должностному лицу ДООУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 г № 59 – ФЗ.
4. В обращении обратившийся в обязательном порядке указывает свою 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.

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

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря школы/ДОУ в течении трех дней с момента поступления в школу или к должностному лицу.
3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относятся к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течении семи дней со дня регистрации направляется всем должностным лицам.
4. 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.

1. Директор школы или должностное лицо:

- обеспечивает, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием родителей(законных представителей), 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 родителей (законных представителей) и обучающегося;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г №59 – ФЗ;
- уведомляет родителя (законного представителя) о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Ответ на обращение подписывается директором школы, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение отправляется 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 ДОУ или должностному лицу в письменной форме.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается родителю (законному представителю), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
3. Директор школы или должностное лицо ДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, имуществу должностного лица, а так же членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить родителю (законному представителю), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
4. 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), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
5. В случае, если в письменном обращении родителя (законного представителя) содержится вопрос, на который ему не раз 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 решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с родителем (законным представителем) 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), направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте СПДС в информационно-коммуникационной сети «Интернет», родителю (законному представителю), направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-коммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащие обжалование судебного решения, не возвращается.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющую государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, родителю (законному представителю) направившему обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (законный представитель) в праве вновь направить обращение в школу или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения.

1. Письменное обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
2. 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), направившего обращение.

12. Личный прием родителей (законных представителей)

1. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся проводится в школе директором и уполномоченным на то лицам ДОУ. Информация о месте приема, а так же информация установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей).
2. При личном приеме родитель (законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. 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) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Порядком.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора школы или должностного лица, родителю (законному представителю) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема родителю (законному представителю) 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 должностное лицо ДОУ 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).