

«ПРИНЯТО»  
Педагогическим советом  
ГБОУ ООШ № 9 СПДС № 10 «Снежок»  
Протокол № 1 от 26 августа 2025 год

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ГБОУ ООШ № 9  
М.Б. Пискунов  
Приказ № 83/1- од от 26 августа 2025 год

«СОГЛАСОВАНО»  
Методист СПДС № 10 «Снежок»  
\_\_\_\_\_ Т.Н.Прососова

## ПОЛОЖЕНИЕ

*о порядке рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников,  
учащихся и их родителей (законных представителей) в  
структурном подразделении детского сада № 10 «Снежок»  
государственного бюджетного общеобразовательного  
учреждения Самарской области основной  
общеобразовательной школы № 9 города Жигулевска  
городского округа Жигулевск Самарской области*

## **I. Общие положения**

Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений родителей (законных представителей) и обучающихся СПДС № 10 «Снежок» г. Жигулевска (далее – СПДС ).

В работе с обращениями родителей (законных представителей) и обучающихся администрация СПДС 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»,
- п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ,
- Уставом ГБОУ.

Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, 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 СПДС по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

### **2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении**

- 1) Обращение родителей (законных представителей) и обучающихся (далее - обращение) в настоящем Положении понимаются направленные в школу директору или конкретному должностному лицу в СПДС в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.
- 2) Предложение, обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности СПДС , развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности детского сада.
- 3) 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 СПДС и должностных лиц, либо критика деятельности СПДС и должностных лиц.
- 4) Жалоба - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) директора школы или конкретным должностным лицом.
- 5) Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя СПДС либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в СПДС.

### **3. Право родителей (законных представителей) и обучающихся на обращения.**

Родители (законные представители) и обучающиеся СПДС, 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 СПДС 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 принятное 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**

1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением к директору или должностному лицу с критикой деятельности СПДС 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 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**

1. 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.

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

3. Обращение, поступившее директору школы или должностному лицу СПДС в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 N 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**

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

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

3. 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 методисту СПДС 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**

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

### **9. Рассмотрение обращения**

1. Директор школы или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение;

2) 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов родителя (законного представителя) и обучающегося;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ;

5) уведомляет родителя (законного представителя) и обучающегося о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

4. 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 СПДС или должностному лицу в письменной форме.

### **10. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. 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 недается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем 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) и обучающемуся, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Директор школы или должностное лицо СПДС 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.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение недается 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.

5. 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 СПДС 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.

6. 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.

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) и обучающийся вправе 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 течение 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) и обучающегося, направившего обращение.

### **12. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся**

1. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся проводится в школе директором и уполномоченным на то лицам СПДС. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей) и обучающихся.

2. При личном приеме родитель (законный представитель) и обучающийся 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) и обучающегося 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 настоящим Положением.

5. 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.

6. 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 должностное лицо СПДС осуществляют в пределах своей компетенции

контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов родителей (законных представителей) и обучающихся.