

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ
«ШКОЛА № 20 ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА Д.М. КАРБЫШЕВА»**

445017, РФ, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Голосова, 83.
телефон/факс (8482) 26 33 53, e-mail: school20@edu.tgl.ru

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
Протокол № 1 от 29.08.2025 г.
с учетом мнения
Общешкольного Совета родителей
(законных представителей)
Протокол № 1 от 29.08.2025 г.
с учетом мнения Совета учащихся
Протокол № 1 от 29.08.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО:

приказом директора
МБУ «Школа № 20»
от 29.08.2025 № 187-од
_____ О.Н. Солодовникова

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения городского округа Тольятти «Школа № 20 имени Героя Советского Союза Д.М. Карбышева» (далее — Порядок) разработан в соответствии с 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», Уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения городского округа Тольятти «Школа № 20 имени Героя Советского Союза Д.М. Карбышева» (далее – Школа) и регулирует процедуру приема, регистрации, рассмотрения и ответа на обращения участников образовательных отношений.

1.2. Целью Порядка является обеспечение единых, понятных и доступных правил для реализации прав граждан на обращение, оперативного и объективного рассмотрения вопросов, защиты законных интересов участников образовательного процесса.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными или коллективными, устными или письменными, в том числе поданными в электронной форме через официальный сайт школы или электронную почту.

1.4. Основные принципы рассмотрения обращений: законность, объективность, оперативность, конфиденциальность, гласность (в пределах, установленных законом), обязательность ответа по существу.

2. Виды обращений и способы их подачи

2.1. Виды обращений:

Предложение — рекомендация по совершенствованию работы школы, учебно-воспитательного процесса, организации мероприятий и т.д.

Заявление — просьба о содействии в реализации прав, законных интересов или сообщение о факте, требующем проверки.

Жалоба — просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Ходатайство — официальная просьба о признании определенных прав или оказании каких-либо услуг (например, о предоставлении характеристик, справок).

2.2. Способы подачи обращений:

Письменное обращение на бумажном носителе, поданное лично или по почте на адрес Школы.

Электронное обращение через специальную форму на официальном сайте Школы или на официальный электронный адрес Школы.

Устное обращение на личном приеме у директора или уполномоченных лиц (информация о личном приеме размещается на сайте и информационном стенде).

3. Требования к оформлению письменных и электронных обращений

3.1. Письменное или электронное обращение должно содержать:

Наименование Школы или должность, ФИО лица, которому оно адресовано (например, «Директору МБУ «Школа № 20»).

Фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя.

Почтовый или электронный адрес для ответа или уведомления.

Суть предложения, заявления или жалобы.

Личную подпись и дату (для письменного обращения на бумажном носителе).

3.2. Анонимные обращения, не содержащие вышеуказанных данных, рассмотрению не подлежат, за исключением сообщений о преступлениях или чрезвычайных ситуациях, которые незамедлительно передаются в компетентные органы.

4. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений

4.1. Прием и регистрация:

Все поступающие письменные обращения (в том числе электронные) подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации входящей корреспонденции и обращений граждан» в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления.

Регистрации подлежат также устные обращения, изложенные на личном приеме, если они требуют дополнительной проверки и письменного ответа.

4.2. Рассмотрение и подготовка ответа:

Директор школы определяет ответственного исполнителя для рассмотрения обращения (им может быть заместитель директора, руководитель структурного подразделения, социальный педагог, педагог-психолог и др.).

Обращение должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, требующих дополнительной проверки, срок рассмотрения может быть продлен руководителем школы не более чем на 30 дней. О продлении срока заявитель уведомляется письменно или по указанному им каналу связи.

Ответственный исполнитель проводит необходимые проверки, запрашивает информацию у педагогов, изучает документы, при необходимости организует встречи с участниками ситуации.

Ответ по существу поставленных в обращении вопросов готовится в письменной форме и подписывается директором школы или уполномоченным лицом.

Ответ направляется заявителю по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

4.3. Личный прием:

График личного приема директора размещается на официальном сайте и информационном стенде Школы.

Во время личного приема заявитель может изложить суть обращения устно. При необходимости, по просьбе заявителя или усмотрению принимающего лица, составляется письменная запись обращения.

Вопросы, требующие дополнительной проверки, рассматриваются в установленные сроки с предоставлением письменного ответа.

5. Особенности рассмотрения обращений обучающихся

5.1. Обучающиеся вправе обращаться к администрации, педагогам и в комиссию по урегулированию споров самостоятельно или через своих законных представителей.

5.2. Обращения обучающихся, касающиеся конфликтных ситуаций с педагогами или другими обучающимися, нарушения их прав, первоначально рекомендуется направлять классному руководителю или социальному педагогу для оперативного реагирования.

5.3. В случае неудовлетворенности ответом, обучающийся или его родитель (законный представитель) вправе обратиться в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений школы.

6. Комиссия по урегулированию споров

6.1. Для рассмотрения сложных, конфликтных обращений, связанных с нарушением прав участников образовательных отношений (в том числе по вопросам применения локальных нормативных актов, обжалования решений о дисциплинарных взысканиях), в Школе действует Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

6.2. Порядок создания, состав и работа Комиссии регулируются отдельным Положением, утвержденным директором Школы.

6.3. Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в школе и может быть обжаловано в установленном законодательством порядке.

7. Конфиденциальность и контроль

7.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия.

7.2. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет директор школы или специально назначенное ответственное лицо (например, секретарь).

7.3. Информация об обращениях граждан (в обобщенном, обезличенном виде) может представляться на педагогических советах и заседаниях управляющего совета для анализа и принятия управленческих решений.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок утверждается директором Школы и доводится до сведения всех сотрудников, обучающихся и родителей (законных представителей) через официальный сайт и информационные стенды.

8.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений, необоснованном затягивании сроков, неисполнении решений, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ и локальными актами школы.
