

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской
области средняя общеобразовательная школа имени
Героя Советского Союза И.М. Пенькова
с. Марьевка муниципального района Пестравский Самарской области

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом ГБОУ СОШ с. Марьевка
(протокол от 29.08.2024)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ СОШ с.
Марьевка

_____Внуков В.В.
Приказ от 29.08.2024
№ 86/2

СОГЛАСОВАНО

Педагогическим советом ГБОУ СОШ с. Марьевка
(протокол от 29.08.2024)

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, 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 ГБОУ СОШ с. Марьевка (далее – Организация) и устанавливает единые правила рассмотрения письменных и устных обращений, жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей).

1.2. Целью настоящего Порядка является обеспечение соблюдения прав участников образовательных отношений, создание механизма для разрешения конфликтных ситуаций, учета мнений и предложений, совершенствования деятельности Организации.

1.3. Основные принципы:

Законность: Соблюдение прав и свобод заявителя.

Обязательность рассмотрения: Любое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации и рассмотрению.

Гласность и открытость: Информирование заявителей о результатах рассмотрения.

Конфиденциальность: Неразглашение персональных данных заявителя и содержания обращения без его согласия, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Объективность, беспристрастность и компетентность: Рассмотрение обращений лицами, уполномоченными на их разрешение.

Соблюдение сроков: Рассмотрение обращений в установленные законодательством и настоящим Порядком сроки.

2. Виды обращений и формы их подачи

2.1. Обращения могут иметь форму:

Предложения: Рекомендация по совершенствованию деятельности Организации, учебного процесса, условий труда и т.д.

Заявление: Просьба о содействии в реализации прав или законных интересов, сообщение о фактах, требующих проверки.

Жалоба: Просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Апелляция: Обжалование решений, действий (бездействия) администрации или педагогических работников (например, результатов аттестации, дисциплинарных взысканий).

2.2. Обращения могут быть поданы:

В письменной форме:

На бумажном носителе (лично, по почте).

В электронной форме через официальный сайт Организации (специальная форма или e-mail).

В устной форме:

Лично во время приема уполномоченных лиц.

По телефону «горячей линии» Организации.

3. Подача и регистрация обращений

3.1. Обращение должно содержать:

Наименование Организации или должность, Ф.И.О. лица, которому адресовано.

Ф.И.О. заявителя, почтовый или электронный адрес для ответа.

Суть предложения, заявления или жалобы.

Личную подпись и дату (для письменного обращения).

3.2. Анонимные обращения, не позволяющие установить личность заявителя, рассмотрению не подлежат, за исключением сообщений о готовящихся или совершенных преступлениях, угрозе безопасности обучающихся или сотрудников, которые передаются в правоохранительные органы.

3.3. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в «**Журнале регистрации обращений**» в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления. Ответственным за ведение журнала назначается секретарь или иное уполномоченное лицо.

3.4. Каждому зарегистрированному обращению присваивается входящий номер.

4. Порядок и сроки рассмотрения

4.1. **Общий срок рассмотрения** обращения составляет **30 календарных дней** со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен руководителем Организации еще на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

4.2. **Маршрутизация обращений:**

Обращения, связанные с **деятельностью конкретного педагога или сотрудника**, направляются для рассмотрения его непосредственному руководителю (завучу, заведующему отделением и т.д.).

Обращения, касающиеся **организации учебного процесса, качества образования, соблюдения прав обучающихся**, направляются заместителю директора по учебно-воспитательной работе.

Жалобы на действия администрации, а также сложные и конфликтные обращения рассматриваются лично директором Организации или созданной им конфликтной комиссией.

Обращения, связанные с **условиями труда, оплатой, трудовыми спорами сотрудников**,

рассматриваются директором или уполномоченным представителем работодателя.

Обращения по вопросам **охраны жизни и здоровья, безопасности, питания, хозяйственного обеспечения** направляются заместителю директора по административно-хозяйственной работе.

4.3. Процедура рассмотрения:

1. Проведение проверки изложенных в обращении фактов (запрос объяснений, изучение документов, беседы с участниками ситуации).
2. При необходимости – создание комиссии для объективного расследования.
3. Принятие мотивированного решения по существу обращения.
4. Подготовка письменного ответа заявителю.

4.4. **Ответ заявителю** направляется в той же форме, в которой поступило обращение (письменно – на почтовый адрес, электронно – на e-mail), за исключением устных обращений, по которым ответ может быть дан устно с фиксацией в журнале.

4.5. В ответе должны быть указаны:

Регистрационный номер и дата обращения.

Ф.И.О. и должность лица, подготовившего ответ.

Суть принятых мер или мотивированный отказ в удовлетворении требований.

Разъяснение порядка обжалования принятого решения (при необходимости).

5. Особенности рассмотрения апелляций на результаты оценки

5.1. Для рассмотрения апелляций на результаты промежуточной или итоговой аттестации, решения о применении дисциплинарного взыскания к обучающемуся создается **Апелляционная (Конфликтная) комиссия** в соответствии с отдельным положением.

5.2. Срок подачи апелляции и порядок ее рассмотрения регулируются локальными актами Организации (Положением о промежуточной аттестации, Правилами внутреннего распорядка и т.д.).

6. Принципы этики и конфиденциальности

6.1. Запрещается преследование заявителя за критику.

6.2. Информация о персональных данных заявителя и содержании обращения не подлежит разглашению без его согласия.

6.3. Лицо, рассматривающее обращение, должно проявлять уважение, корректность и объективность по отношению к заявителю и лицам, упомянутым в обращении.

7. Контроль и ответственность

7.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка, сроками рассмотрения обращений и качеством ответов осуществляет директор Организации.

7.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по рассмотрению обращений виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

8. Информационная открытость

8.1. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте Организации и на информационных стендах.

8.2. На сайте и стендах должна быть размещена следующая информация:

График личного приема руководителя и уполномоченных лиц.

Адреса (почтовый, электронный) и телефоны для обращений.

Ссылка на форму для электронного обращения.