Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа с. Новое Ганькино
муниципального района Исаклинский Самарской области

СОГЛАСОВАНО
Управляющим советом
ГБОУ СОШ с. Новое Ганькино

УТВЕРЖДЕНО
Приказом по ГБОУ СОШ с. Новое Ганькино
от «26»08. 2026 г. № 62/5
И.о.директора _____Ромаданов К. Н.

ПРИНЯТО
решением педагогического совета
Протокол № 6 от «26» 08. 2026 года

ПРИНЯТО
Родительским комитетом
(С учетом мнения родителей
(законных представителей)

ПРИНЯТО
Ученическим советом
(С учетом мнения учащихся)

ЭП
Константин Николаевич Ромаданов
C=RU, OU=и.о. директора, O=ГБОУ СОШ с. Новое Ганькино, CN=Константин Николаевич Ромаданов, E=svu_n_gank_sch_isk@63edu.ru
место подписания
2026-09-23 08:18:00

Положение
о порядке рассмотрения жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в ГБОУ СОШ с. Новое Ганькино

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) (далее — Положение) в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Самарской области средняя общеобразовательная школа с. Новое Ганькино муниципального района Исаклинский Самарской области (далее — Учреждение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Учреждения;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Учреждения, определяющим порядок приема, регистрации, рассмотрения и разрешения жалоб и предложений (далее — обращения), поступающих от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей), а также порядок контроля за их исполнением и организации личного приема.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения, поступающие в Учреждение в письменной форме, в форме электронного документа, а также на устные обращения, поданные в ходе личного приема.

2. Основные термины и определения

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

Обращение — направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение — пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Учреждения, совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих его деятельность. Заявление — просьба гражданина о предоставлении информации или документа, содействии в реализации его прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках вработе Учреждения.

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения.

3. Порядок подачи и регистрации обращений

3.1. Обращения могут быть поданы следующими способами:

· лично в приемную директора Учреждения;

· почтовым отправлением по адресу: 446596, Самарская область, Исаклинский район, с. Новое Ганькино, ул. Советская, 77;

· по электронной почте Учреждения;

· через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

· по телефону (в части устных обращений, подлежащих фиксации);

· через Платформу обратной связи (ПОС) (при наличии технической возможности).

3.2. Письменное обращение должно содержать:

· наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, которому оно адресовано;

· фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

· почтовый адрес (адрес электронной почты) для направления ответа;

· суть обращения (предложения, заявления или жалобы);

· личную подпись заявителя и дату.

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательной регистрации в журнале учета входящей документации в день его поступления. Регистрация устных обращений, поступивших по телефону или в ходе личного приема, осуществляется путем внесения соответствующей записи в журнал учета обращений граждан.

3.4. Анонимные обращения (не содержащие сведений о заявителе и адреса для ответа) не рассматриваются, за исключением случаев, когда в них сообщается о готовящемся или совершенном преступлении.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 (тридцать) календарных дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях, требующих проведения дополнительной проверки или получения дополнительной информации, директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. О продлении срока заявитель уведомляется в письменной форме.

4.3. Обращения, поступившие через Платформу обратной связи (ПОС), рассматриваются в сроки, установленные соответствующим регламентом работы с ПОС, но не превышающие общие сроки, установленные настоящим Положением.

4.4. Обращения, требующие незамедлительного реагирования (угроза жизни и здоровью, чрезвычайные ситуации), рассматриваются в день их поступления.

5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан (сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) осуществляется директором Учреждения или уполномоченными им должностными лицами.

5.2. Информация о месте, днях и часах личного приема размещается на информационном стенде Учреждения и на официальном сайте Учреждения в сети

«Интернет».

5.3. В ходе личного приема заявителю может быть дан устный ответ по существу обращения (с его согласия), о чем делается запись в журнале учета обращений. В случае если устный ответ невозможен или заявитель настаивает на письменном ответе, обращение регистрируется и рассматривается в общем порядке.

6. Рассмотрение обращений Комиссией по урегулированию споров

6.1. В Учреждении создается и действует Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее — Комиссия) в соответствии со статьей 45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».

6.2. Комиссия рассматривает обращения, связанные с:

- разногласиями по вопросам реализации права на образование;
- обжалованием решений о применении к обучающимся дисциплинарных взысканий;
- наличием или отсутствием конфликта интересов педагогического работника;
- применением локальных нормативных актов Учреждения.

6.3. Решение Комиссии принимается открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Комиссии. Решение Комиссии оформляется протоколом и является обязательным для исполнения всеми участниками образовательных отношений в Учреждении.

6.4. Решение Комиссии может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Контроль исполнения и ответственность

7.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и качеством подготовки ответов осуществляет лицо, назначенное приказом директора Учреждения.

7.2. Заявителю направляется письменный ответ по существу обращения за подписью директора Учреждения или уполномоченного им должностного лица.

7.3. Должностные лица Учреждения, допустившие нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений, установленных настоящим Положением и действующим законодательством, несут дисциплинарную ответственность.

7.4. Заявитель имеет право обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в вышестоящий орган (министерство образования Самарской области) или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу со дня его утверждения приказом директора Учреждения.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в порядке, предусмотренном для принятия локальных нормативных актов Учреждения.

8.3. Текст настоящего Положения подлежит размещению на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде в здании Учреждения.