СОГЛАСОВАНО
Управляющий Совет
ГБОУ гимназии им. С.В. Байменова
города Похвистнево
Протокол № 1
от «28» августа 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ гимназии
им.С.В.Байменова города Похвистнево
_____ / А.А.Бочарова /
Приказ №291-ОД от «31» августа 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей

в структурных подразделениях
«Детский сад Лад», «Детский сад Сказка»
государственного бюджетного общеобразовательного учреждения
Самарской области гимназии имени Заслуженного учителя
Российской Федерации Сергея Васильевича Байменова города
Похвистнево городского округа Похвистнево
Самарской области

ПРИНЯТО:
на педагогическом совете
протокол №1
от «27» августа 2026г.

г. Похвистнево, 2026г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее **Положение о порядке рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников, обучающихся и их родителей (законных представителей) в** структурных подразделениях «Детский сад Лад», «Детский сад Сказка» государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Самарской области гимназии имени Заслуженного учителя Российской Федерации Сергея Васильевича Байменова города Похвистнево городского округа Похвистнево Самарской области (далее ДОО) в соответствии с:

- Федеральным Законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об Образовании в Российской Федерации» с изменениями от 4 августа 2026 года;

-Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с изменениями от 28.12.2024г.

- Уставом ГБОУ гимназии им.С.В.Байменова и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность учреждения.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ДОО.

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в ДОО коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

- **Обращение гражданина** (далее обращение), направленное в ДОО, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **Предложение** - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ДОО, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- **Заявление** - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ДОО, либо критика должностных лиц;
- **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 школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.
- **Коллективное обращение** — обращение двух и более заявителей по общему вопросу.
- **Заявитель** — сотрудник, родитель (законный представитель) или иное лицо, направившее обращение в ДОО.

3. Виды обращений и основания для их подачи

3.1. Обращения могут касаться:

- организации образовательного процесса;
- соблюдения прав обучающихся;
- действий или бездействия работников ДОО;
- условий пребывания детей;
- вопросов безопасности и охраны здоровья;
- организации питания;
- режима дня;
- качества воспитательной работы;
- соблюдения санитарных требований;
- доступности образовательной среды;
- исполнения локальных нормативных актов;

- трудовых вопросов — для сотрудников;
- защиты персональных данных;
- конфликтных ситуаций;
- предложений по совершенствованию работы ДОО.

3.2. Вопросы, содержащие сведения об угрозе жизни и здоровью ребенка, насилии, жестоком обращении, травмировании или иной непосредственной опасности, рассматриваются незамедлительно.

3.3. При наличии угрозы жизни или здоровью ребенка работник, получивший такую информацию, обязан незамедлительно сообщить методисту или старшему воспитателю ДОО либо лицу, его замещающему, и принять меры в пределах своей компетенции.

4. Форма и порядок подачи обращений

4.1. Обращение может быть подано:

- лично должностному лицу (методисту или старшему воспитателю);
- через приемную школы;
- воспитателю или иному педагогическому работнику с последующей передачей должностному лицу;
- в письменной форме;
- в электронной форме на официальный адрес электронной почты ДОО;
- через форму обратной связи на официальном сайте ДОО;
- в ходе личного приема;
- посредством почтового отправления.

4.2. Обращение рекомендуется оформлять в письменной форме, в нем указываются:

- наименование ДОО;
- фамилия, имя, отчество заявителя — при наличии;
- адрес электронной почты или почтовый адрес для направления ответа;
- контактный телефон — при наличии;
- суть вопроса, жалобы или предложения;
- сведения о фактах и обстоятельствах;
- требования или предложения заявителя;
- дата;
- подпись — для письменного обращения.

4.3. Родители (законные представители) вправе обращаться как от своего имени, так и в интересах обучающегося.

4.5. Обращение может быть индивидуальным или коллективным.

4.5. К обращению могут прилагаться документы, фотографии, копии материалов и иные сведения, подтверждающие доводы заявителя.

4.6. Заявитель вправе отозвать обращение до принятия по нему решения путем подачи письменного заявления. Если в обращении содержатся сведения о возможном нарушении прав ребенка, его отзыв не препятствует проведению проверки при наличии оснований.

5. Регистрация обращений

5.1. Все поступившие обращения подлежат регистрации, за исключением обращений, не позволяющих определить их содержание.

5.2. Обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления.

5.3. В журнале регистрации обращений указываются:

- регистрационный номер;
- дата поступления;
- сведения о заявителе;
- форма обращения;
- краткое содержание;
- ответственный исполнитель;
- срок рассмотрения;

- сведения о принятом решении;
- дата и способ направления ответа.

5.4. При личном обращении по просьбе заявителя ему может быть выдана отметка о приеме обращения либо сообщен регистрационный номер.

5.5. Электронное обращение регистрируется на общих основаниях.

5.6. Если обращение поступило работнику ДОО, он обязан передать его должностному лицу не позднее следующего рабочего дня.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Должностное лицо ДОО:

- устанавливает срок рассмотрения;
- при необходимости создает комиссию;
- запрашивает документы и объяснения;
- принимает меры по обеспечению безопасности ребенка;
- утверждает ответ заявителю.

6.2. При рассмотрении обращения могут быть запрошены:

- письменные объяснения работников;
- документы и материалы;
- сведения у педагогических работников;
- информация у родителей;
- заключение ППк;
- сведения медицинского работника — в пределах полномочий и с соблюдением требований к персональным данным;
- иные сведения, необходимые для объективной проверки.

6.3. К рассмотрению обращения не допускается работник:

- действия которого обжалуются;
- лично заинтересованный в результате;
- находящийся в конфликте с заявителем;
- имеющий иные обстоятельства, вызывающие сомнения в его объективности.

6.4. Проверка проводится с соблюдением прав всех участников ситуации.

6.5. При рассмотрении жалобы на действия работника ему предоставляется возможность дать объяснения и представить документы.

6.6. При рассмотрении обращения, затрагивающего интересы ребенка, учитываются возраст, состояние здоровья, индивидуальные особенности и мнение обучающегося в доступной для него форме.

6.7. Сведения, полученные в ходе проверки, используются только для рассмотрения обращения и принятия решения.

7. Сроки рассмотрения

7.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если законодательством не установлен иной срок. В исключительных случаях срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении и причинах.

7.2. Обращения сотрудников по вопросам, связанным с трудовыми отношениями, рассматриваются в сроки, установленные законодательством, коллективным договором, правилами внутреннего трудового распорядка и настоящим Положением.

7.3. Предложения, не требующие дополнительной проверки, рассматриваются, как правило, в течение 15 рабочих дней.

7.4. Жалобы, содержащие сведения о возможной угрозе жизни или здоровью ребенка, рассматриваются незамедлительно, а первичные меры принимаются в день их поступления.

7.5. Если для рассмотрения обращения необходимо получить документы или сведения от других организаций, заявителю направляется уведомление о продлении срока либо о невозможности предоставить окончательный ответ в первоначальный срок.

8. Рассмотрение отдельных категорий обращений

8.1. Анонимные обращения

8.1.1. Обращение, в котором не указаны фамилия заявителя или почтовый либо электронный адрес для направления ответа, может быть признано анонимным.

8.1.2. Анонимные обращения, как правило, не требуют подготовки ответа заявителю.

8.1.3. Если анонимное обращение содержит сведения о возможном преступлении, угрозе жизни и здоровью ребенка, жестоком обращении или ином серьезном нарушении, заведующий организует проверку и принимает необходимые меры независимо от отсутствия данных о заявителе.

8.2. Повторные обращения

8.2.1. Повторным является обращение, по которому заявителю ранее был направлен ответ, если в нем не содержатся новые обстоятельства или доводы.

8.2.2. При отсутствии новых обстоятельств заявителю может быть направлен ответ со ссылкой на ранее направленный ответ.

8.3. Обращения, содержащие оскорбления или угрозы

8.3.1. Наличие оскорбительных выражений, угроз или нецензурной брани не является основанием для игнорирования сведений об угрозе жизни, здоровью или нарушении прав ребенка.

8.3.2. В части, не связанной с указанными обстоятельствами, заявителю может быть направлено уведомление о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

8.4. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ДОО

8.4.1. Если решение вопроса не относится к компетенции ДОО, заявителю разъясняется, куда следует обратиться.

8.4.2. В предусмотренных законодательством случаях обращение направляется в соответствующий орган или организацию с уведомлением заявителя.

9. Решение по обращению

9.1. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить обращение полностью;
- удовлетворить обращение частично;
- отказать в удовлетворении с указанием оснований;
- принять обращение к сведению;
- направить обращение по компетенции;
- провести дополнительные мероприятия;
- признать обращение неподтвержденным;
- признать обращение не подлежащим рассмотрению в установленном порядке.

9.2. Если доводы жалобы подтверждены, должностное лицо принимает меры по:

- восстановлению нарушенных прав;
- устранению выявленных нарушений;
- предупреждению их повторения;
- привлечению виновных лиц к ответственности в установленном порядке;
- изменению локальных документов или организации работы;
- информированию работников о недопустимости выявленных нарушений.

9.3. Ответ заявителю должен содержать:

- сведения о результатах рассмотрения;
- информацию о подтвержденных или неподтвержденных обстоятельствах;
- принятое решение;
- сведения о принятых мерах;
- разъяснение порядка дальнейшего обжалования — при необходимости;
- дату и подпись уполномоченного лица.

9.4. Ответ не должен содержать персональные данные других детей, работников или родителей, если предоставление таких данных не предусмотрено законом.

10. Порядок направления ответа

10.1. Ответ направляется:

- лично под подпись;
- по почте;
- на адрес электронной почты;
- через официальный сайт;
- иным согласованным с заявителем способом.

10.2. Ответ на обращение обучающегося может быть направлен его родителю (законному представителю), если это соответствует интересам ребенка и требованиям законодательства.

10.3. При наличии угрозы жизни или здоровью ребенка информация о принятых первичных мерах доводится до родителей незамедлительно, если это не противоречит интересам и безопасности ребенка.

10.4. Копия ответа и материалы рассмотрения хранятся в ДОО в установленном порядке.

11. Личный прием граждан и сотрудников

11.1. Личный прием проводит методист или старший воспитатель ДОО либо уполномоченный им работник.

11.2. Информация о днях и времени личного приема размещается:

- на информационном стенде ДОО;
- на официальном сайте;
- иным доступным способом.

11.3. На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, если это необходимо для идентификации.

11.4. Устное обращение фиксируется в журнале личного приема. Если изложенные сведения требуют проверки, заявителю предлагается оформить письменное обращение.

11.5. По возможности ответ на устное обращение предоставляется во время личного приема. Если требуется дополнительная проверка, ответ направляется в письменной или электронной форме.

12. Защита персональных данных и конфиденциальность

12.1. При рассмотрении обращений ДОО обрабатывает персональные данные только в объеме, необходимом для рассмотрения обращения и принятия решения.

12.2. Работники ДОО обязаны:

- не разглашать содержание обращений;
- не передавать сведения посторонним лицам;
- обеспечивать сохранность документов;
- использовать информацию только в служебных целях;
- соблюдать требования законодательства о персональных данных.

12.3. Документы по обращениям хранятся отдельно либо в составе дел ДОО с ограниченным доступом.

12.4. При публикации статистики обращений персональные данные заявителей не указываются.

13. Контроль и анализ обращений

13.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо ДОО.

13.2. Ответственный работник контролирует:

- соблюдение сроков;
- полноту проверки;
- подготовку ответа;
- выполнение принятых решений.

13.3. Не реже одного раза в год проводится анализ обращений по следующим направлениям:

- количество обращений;

- основные тематики;
- количество удовлетворенных обращений;
- выявленные нарушения;
- принятые меры;
- повторные обращения;
- предложения по совершенствованию работы ДОО.

13.4. Результаты анализа рассматриваются на административном совещании или педагогическом совете без разглашения персональных данных.

13.5. На основании анализа могут приниматься решения:

- о внесении изменений в локальные акты;
- об изменении организации образовательного процесса;
- о проведении инструктажей;
- о повышении квалификации работников;
- об улучшении условий пребывания детей.

14. Права и ответственность участников

14.1. Заявитель имеет право:

- обращаться лично или через представителя;
- получать информацию о регистрации обращения;
- получать ответ по существу;
- знакомиться с решением в части, не содержащей охраняемую законом тайну;
- отзывать обращение;
- обжаловать решение или бездействие ДОО в установленном порядке.

14.2. Заявитель обязан:

- предоставлять достоверные сведения;
- соблюдать требования законодательства;
- не использовать обращение для распространения заведомо ложной информации, угроз или оскорблений.

14.3. Работники ДОО несут ответственность за:

- необоснованный отказ в приеме обращения;
- нарушение сроков рассмотрения;
- неполную или необъективную проверку;
- разглашение персональных данных;
- преследование заявителя;
- неисполнение принятого решения.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, принимается на педсовете и утверждается (либо вводится в действие) приказом директора ГБОУ гимназии.

15.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. Положение принимается на неопределенный срок.

15.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.