

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОСНОВНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №12  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЧАПАЕВСК САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

---

(Наименование образовательной организации)

ПРИНЯТО  
Педагогическим советом  
Протокол  
от 29.08.2025 года № 1

СОГЛАСОВАНО  
с Советом родителей  
Протокол  
от 01.09.2025 года № 1

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
\_\_\_\_\_  
(Должность руководителя, наименование  
образовательной организации)  
 / О.К. Ягова /  
(Подпись) (И.О. Фамилия)  
29.08.2025 (Дата)

---

УТВЕРЖДЕНО

приказом  
ГБОУ ООШ №12 г.о. Чапаевск

---

(наименование образовательной организации)  
от 29.08.2025 № 133/1

**Порядок  
рассмотрения жалоб и предложений от сотрудников,  
обучающихся и их родителей (законных представителей)  
в структурном подразделении детский сад №5 «Зернышко»**

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок устанавливает единые правила приема, регистрации, рассмотрения и разрешения устных и письменных обращений (жалоб, заявлений, предложений) сотрудников ДОО, родителей (законных представителей) воспитанников, а также иных граждан (далее – Обращения) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом ГБОУ.

1.2. Основные принципы рассмотрения обращений:

- **Законность:** Соблюдение прав и свобод заявителя, установленных законодательством РФ.
- **Обязательность рассмотрения:** Любое поступившее обращение, соответствующее требованиям, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению.
- **Гласность:** Информирование заявителей о порядке рассмотрения обращений и их правах.
- **Конфиденциальность:** Неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.
- **Беспристрастность и объективность:** Рассмотрение обращения по существу, без предвзятости.
- **Своевременность:** Соблюдение установленных сроков рассмотрения.

1.3. Обращения могут быть **индивидуальными** (от одного лица) или **коллективными** (от двух и более лиц), **письменными** (на бумажном носителе, по электронной почте) или **устными** (при личном приеме, по телефону).

## **2. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПОДАЧЕ ОБРАЩЕНИЯ**

2.1. Заявитель имеет право:

- Обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.
- Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.
- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 4.4.
- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц ДОО в вышестоящие органы или в суд.
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ**

### **3.1. Письменные обращения:**

1. Подаются на имя директора ГБОУ по адресу: 446100, Самарская область, г. Чапаевск, ул. Циолковского, д.11, либо на официальный электронный адрес ДОО: [doo\\_zernihko5\\_chp@63edu.ru](mailto:doo_zernihko5_chp@63edu.ru)
2. В обращении должны быть указаны:

- ФИО заявителя (для коллективных – ФИО представителя или всех заявителей).
  - Почтовый или электронный адрес для ответа.
  - Суть обращения (предложение, заявление, жалоба) с изложением фактов, аргументов, конкретных просьб или требований.
  - Дата и личная подпись (для электронных – ФИО).
3. Старший воспитатель осуществляет **регистрацию** обращения в «Журнале регистрации входящей корреспонденции и обращений» в течение **3 (трех) рабочих дней** с момента поступления. Каждому обращению присваивается входящий номер.

### **3.2. Устные обращения (при личном приеме):**

1. Личный прием граждан проводит директор ГБОУ в соответствии с утвержденным графиком (вывешивается на сайте и информационном стенде). Прием может также вести старший воспитатель.
2. Факт обращения фиксируется в «Журнале личного приема граждан», где указываются дата, ФИО заявителя, суть вопроса, результат приема (разъяснение, поручение, принятие к рассмотрению).
3. Если в ходе приема даны устные разъяснения, заявитель может потребовать оформления письменного ответа.

### **3.3. Устные обращения (по телефону):**

1. Дежурный администратор или старший воспитатель выслушивает обращение, при необходимости записывает контактные данные заявителя и краткую суть вопроса.
2. Если вопрос решается оперативно (справочная информация), ответ дается устно сразу. Если вопрос требует проверки, заявителю предлагается изложить его в письменной форме или сообщается, когда и кем будет дан ответ.

## **4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

### **4.1. Рассмотрение поступившего обращения:**

1. Директор ГБОУ определяет ответственного исполнителя (сотрудника ДОО) для рассмотрения обращения по существу. Это может быть сам старший воспитатель, заведующий хозяйством и др.
2. **Срок рассмотрения** обращения составляет **30 календарных дней** со дня его регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлен директором ГБОУ, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.
3. В ходе рассмотрения могут быть запрошены необходимые документы, проведены беседы с сотрудниками, истребованы объяснения.

### **4.2. Принятие решения и подготовка ответа:**

1. По результатам рассмотрения ответственный исполнитель готовит **проект мотивированного ответа** заявителю.
2. Ответ подписывается директором ГБОУ или уполномоченным лицом.
3. **Ответ направляется заявителю** в письменной форме по почтовому адресу или в форме электронного документа по e-mail, указанному в обращении.
4. В ответе излагаются результаты проверки, принятые меры, правовое обоснование. Если в удовлетворении требований отказано, должны быть указаны причины отказа со ссылкой на нормы законодательства.

### **4.3. Особенности рассмотрения анонимных обращений:**

- Обращения, не содержащие ФИО заявителя и адреса для ответа, считаются **анонимными**.
- Анонимные обращения, как правило, **не рассматриваются**.
- Исключение составляют обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном правонарушении, угрозе жизни и здоровью детей или сотрудников. Такие обращения незамедлительно передаются директору ГБОУ для принятия оперативных мер.

### **4.4. Основания для прекращения переписки:**

- Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица или членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу, о чем заявителю сообщается.
- Если на повторное обращение не приводятся новые доводы или обстоятельства, и по первому обращению уже был дан исчерпывающий ответ, ответ может не даваться, о чем заявитель уведомляется один раз.

## **5. КОНТРОЛЬ И ДОКУМЕНТАЦИЯ**

- 5.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка, сроками рассмотрения обращений и качеством ответов осуществляет директор ГБОУ.

5.2. Все материалы по рассмотрению обращения (копия обращения, объяснительные записки, служебные записки, копия ответа) формируются в **дело** и хранятся в ДОО в течение **5 лет**.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений (график приема, адреса, контакты) размещается на информационном стенде для родителей.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента утверждения приказом директора ГБОУ.

6.2. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся в установленном порядке и утверждаются приказом директора ГБОУ.