



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС «АЛГОРИТМ УСПЕХА» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

СОГЛАСОВАНО
Управляющим Советом
ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха»

Протокол № 1
«31» августа 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГАОУ

ОК «Алгоритм Успеха»

/ Тяпутина И.В.

Приказ от «31» августа 2022 г. № 345 - ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с обращениями родителей
(законных представителей) обучающихся
областного государственного автономного общеобразовательного
учреждения «Образовательный комплекс «Алгоритм Успеха»
Белгородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке работы с обращениями родителей (законных представителей) обучающихся областного государственного автономного общеобразовательного учреждения «Образовательный комплекс «Алгоритм Успеха» Белгородской области (далее – Положение, далее – ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха») разработано в соответствии с:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ (с изменениями и дополнениями);
- Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

1.2. Согласно п. 1 ст. 64 Семейного кодекса Российской Федерации от 29.12.1995 №223-ФЗ родители (законные представители) могут выступать в защиту прав и интересов своих детей в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами, в т. ч. в судах, без специальных полномочий.

1.3. ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха» — юридическое лицо.

1.4. Родители обучающихся имеют право обращаться лично, а также направлять в ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха», коллективные обращения.

1.5. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Виды обращений

2.1. Виды обращений (ст. 4 Закона № 59-ФЗ):

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.2. Родители обучающихся вправе использовать все указанные виды обращений.

2.3. На основании ст. 4 Закона № 59-ФЗ обращение может быть направлено в письменной форме, в форме электронного документа или высказано в устной форме.

3. Приём обращений родителей и требования к обращениям

3.1. Согласно ст. 7 Закона № 59-ФЗ в письменном обращении гражданин должен указать:

наименование образовательной организации, в которую направляется письменное обращение, или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо его должность;

свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения;

под текстом обращения гражданин должен поставить личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной по-

чты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.4. К обращению граждан вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Кроме того, он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4. Приём обращений в письменной (электронной) форме

4.1. Приём обращений в письменной (электронной) форме регистрируется в течение трех дней с момента их поступления в ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха» (ч. 2 ст. 8 Закона № 59-ФЗ).

4.2. Ответственный за работу с обращениями работник ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха» должен:

4.2.1. внимательно его изучить, проверить личные данные заявителя, скрепить лист (листы) обращения с приложенными документами или материалами (в случае их наличия);

4.2.2. зарегистрировать обращение, проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа;

4.2.3. внести данные об обращении в журнал обращений.

4.3. В журнал регистрации обращений вносится информация о:

- дате поступления обращения,
- регистрационный номер,
- сведения о заявителе,
- краткое содержание обращения,
- сведения об исполнителе,
- информация об исполнении.

4.4. О факте получения обращения необходимо сообщить заявителю, отправив ему соответствующее уведомление.

4.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение **не дается** (ч. 1 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).

4.6. Ситуации, когда ответ гражданину на обращение можно не давать.

4.6.1. если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

4.6.2. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4.6.3. при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, адресат вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов

и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4.6.4. если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом сообщается гражданину в течение семи дней от момента регистрации;

4.6.5. если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, адресат вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, сообщив при этом о своем решении гражданину.

5. Рассмотрение и работа с обращениями родителей в письменной (электронной) форме

5.1. После регистрации обращение передаётся директору ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

5.2. Руководитель назначает исполнителя и определяет, с учетом выходных и праздничных дней, сроки рассмотрения и работы с обращением родителей.

5.2.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации (ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

5.2.2. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

5.2.3. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина необходимо официально уведомить.

5.2.4. Максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

5.3. Исполнитель готовит проект ответа на обращение и предоставляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.3.1. Содержащиеся в проекте ответа выводы не должны противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.4. При необходимости исполнитель имеет право запросить документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

5.4.1. Запрос можно направить в электронной форме (ст. 10 Закона № 59-ФЗ).

5.4.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения и работы с обращением родителей, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государствен-

ную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.4.3. Запрос следует составить в трех экземплярах: один направить по назначению, другой — заявителю обращения, третий оставить в ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

5.5. При рассмотрении обращения гражданин вправе:

- 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (ст. 5 Закона № 59-ФЗ).

5.6. Рассмотрение обращения должно быть объективным, всесторонним и своевременным, а ответ должен быть дан по существу поставленных в обращении вопросов (ст. 10 Закона № 59-ФЗ).

5.6.1. Объективное и всестороннее рассмотрение означает, что обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

5.6.2. Следует учитывать оценку фактов не только обратившимся гражданином, но и другими заинтересованными лицами. При удовлетворении той или иной просьбы гражданина необходимо удостовериться в том, что принятое решение не нарушает права и законные интересы других лиц.

5.7. В случае согласия с проектом ответа на обращение руководитель его подписывает и передает для направления заявителю, если не согласен, — возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.8. Если ответ по существу в силу каких-либо объективных причин дать нельзя, гражданину необходимо об этом сообщить. В ответе также рекомендуется указать меры, принятые по фактам, изложенным в обращении.

5.9. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов.

5.9.1. Ответ должен содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя и отчество, подпись, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Регламент работы с заявлениями родителей (законных представителей) об освобождении от занятий, уходе домой, дистанционном обучении

6.1. Все заявления адресуются директору ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

6.2. Заявление о переводе обучающегося на обучение с применением дистанционных образовательных технологий (Приложение 1) согласует и визирует директор ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха», после чего издаётся соответствующий приказ.

6.3. Заявление об уходе обучающегося из здания ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха» до завершения всех режимных моментов (Приложение 2) согласует и визирует директор ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха» только при указании конкретного времени.

6.4. Заявление об освобождении от учебных занятий по различным причинам (Приложение 3) на 1-3 дня хранится у классного руководителя без согласования и визы директора ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

6.5. Заявление об освобождении от учебных занятий по различным причинам (Приложение 3), от 3 дней и более, согласует и визирует директор ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

7. Заключительные положения

7.1. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан (статья 13 Закона № 59-ФЗ).

7.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина.

7.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации, рассмотрению и работе с обращениями родителей в порядке, установленном ч. 4 ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

7.6. Информация о месте приема, а также об установленных для приёма днях и часах размещается на официальном сайте ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха».

Приложение 1

Директору ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха»
И. В. Тяпугиной
родителя (законного представителя)

ребенка

зарегистрированного по адресу:

Номер телефона: _____

Адрес эл. почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
об обучении ребенка с использованием
дистанционных образовательных технологий

Прошу организовать обучение _____,
(ФИО ребенка)

«__» _____ 20__ года рождения, ученика(цы) _____ класса с использованием дистанционных образовательных технологий с «__» _____ 202__ года по «__» _____ 202__ года в связи с

(указывается причина)

Гарантирую создание условий для обучения ребенка в дистанционном режиме и выполнение им заданий, назначенных учителями.

Ответственность за жизнь и здоровье ребенка на это время беру на себя.

Приложение 2

Директору ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха»
И. В. Тяпугиной
родителя (законного представителя)

ребенка

_____ ,
зарегистрированного по адресу:

Номер телефона: _____

Адрес эл. почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу отпустить моего ребенка _____ ,
(ФИО ребенка)
« ____ » _____ 20__ года рождения, ученика(цы) _____ класса из
школы в _____ , _____
(указать время), _____ (дни недели)
по причине _____
(указывается причина)

Ответственность за жизнь и здоровье ребенка в это время беру на себя.

« ____ » _____ 202__ г

_____ /
(подпись)

_____ /
(расшифровка)

Приложение 3

Директору ОГАОУ ОК «Алгоритм Успеха»
И. В. Тяпугиной
родителя (законного представителя)

ребенка

зарегистрированного по адресу:

Номер телефона: _____

Адрес эл. почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Просим Вас освободить от учебных занятий сына /дочь, _____

_____, ученика (цу) _____ класса

ФИО ребенка

с _____ по _____ в связи с

(указание причины освобождения ребёнка)

Обязуемся пропущенный теоретический и практический программный материал по всем предметам учебного плана изучить самостоятельно. Все практические, контрольные и др. письменные работы своевременно сдать по запросу учителей.

Ответственность за жизнь и здоровье ребенка оставляю за собой.