

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа № 115 г. Челябинска»
(МБОУ «СОШ № 115 г. Челябинска»)**

ПРИНЯТО:
Педагогический совет
МБОУ «СОШ № 115
г. Челябинска»
Протокол № 01 от 28.08.2025

УТВЕРЖДАЮ:
директор МБОУ «СОШ № 115
г. Челябинска»

Н.Б. Пикатова
Приказ № 336 от 28.08.2025

**РЕГЛАМЕНТ
школы по работе с обращениями родителей по вопросам
образовательной деятельности**

I. Основные положения

1.1. Настоящий регламент разработан в целях упорядочивания работы с обращениями родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, направляемыми в адрес администрации и педагогов школы, относительно вопросов образовательной деятельности, защиты прав и законных интересов учащихся.

1.2. Настоящий внутренний регламент регулирует порядок приема, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений родителей (законных представителей) обучающихся.

1.3. Обращением считается любое письменное или устное заявление, предложение, жалоба либо ходатайство родителя, касающееся вопросов образовательной деятельности школы.

1.4. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению администрацией школы и соответствующим структурным подразделениям.

II. Порядок подачи обращений

2.1. Родители вправе подавать обращения в письменной форме лично, почтовым отправлением, электронной почтой или через портал госуслуг.

2.2. Устные обращения принимаются директором, заместителями директора, классными руководителями и иными уполномоченными сотрудниками школы.

2.3. Каждое обращение должно содержать следующую информацию:
фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение
свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
адрес проживания, контактный телефон
почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ,
уведомление о переадресации обращения,
суть обращения (предложения, заявления или жалобы),
ставит личную подпись и дату.

III. Порядок регистрации обращений

3.1. Поступившие обращения регистрируются секретарём школы в реестре входящих документов.

3.2. Регистрация осуществляется в течение рабочего дня поступления обращения. Для регистрации используются специальные регистрационные формы (номер, дата, содержание обращения, фамилия заявителя).

IV. Порядок рассмотрения обращений

4.1. После регистрации обращения оно рассматривается на совещании при директоре. Каждое обращение рассматривается отдельно и требует тщательного анализа ситуации.

4.2. Издаётся приказ по школе о проведении служебно-педагогического расследования, создаётся комиссия по проверке фактов, указанной заявителем.

4.3. Проводится служебно-педагогическое расследование; результаты проверки доводятся до сведения руководителя школы и заявителя в установленные сроки.

4.4. Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами и актами.

4.5. Если решение вопроса требует дополнительной проверки или изучения обстоятельств, срок рассмотрения может быть продлён руководителем школы, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о причинах задержки.

V. Оформление решений по обращениям

5.1. Решение по обращению оформляется письменно и подписывается руководителем школы или иным уполномоченным лицом.

5.2. Копия решения вручается заявителю под роспись или отправляется по почте, электронной почте.

VI. Контроль исполнения регламента

6.1. За соблюдением настоящего регламента несут персональную ответственность заместители руководителя и сотрудники школы.

6.2. Периодически проводится проверка соблюдения порядка приёма, регистрации и рассмотрения обращений.