**Три вида обращений, которые вы можете получить от родителей**

Родители не всегда довольны тем, как учат или воспитывают их детей. В такой ситуации они вправе обратиться в администрацию школы с просьбой решить проблему. Как работать с обращениями семьи ученика, читайте в лекции.

Родители вправе защищать интересы своих детей в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами. В том числе в судах, без специальных полномочий (п. 1 ст. 64 СК). К юридическим лицам относятся и образовательные организации. Если родители недовольны обучением и воспитанием ребенка, они вправе обратиться в администрацию школы с просьбой изменить ситуацию. Администрация в свою очередь должна на эту просьбу отреагировать.

Какие документы регламентируют работу с обращениями родителей

Основной документ – это Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений». Образовательная организация вправе разработать и принять свой локальный акт (например, положение). В этом документе можно закрепить правила работы с обращениями родителей.

**Какие виды обращений используют родители**

Родители учеников вправе подать в администрацию школы предложение, заявление, жалобу. Определения видов обращений установлены в [статье 4 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M6C2MG/). Читайте, чем каждое обращение отличается от другого.

**Предложение.** Это рекомендация гражданина. К примеру, он может предложить идеи, как усовершенствовать закон или нормативный акт, деятельность государственных организаций, местных администраций.

**Заявление.**Это просьба гражданина. Он вправе попросить, чтобы ему или другим людям помогли воспользоваться законными правами. Также в заявлении гражданин может заявить о нарушениях законодательства, недостатках в работе государственных организаций, местных администраций, чиновников.

**Жалоба.**Это просьба гражданина защитить либо восстановить свои или чужие права, интересы. Например, родители ученика вправе пожаловаться администрации школы, что кто-то из педагогов предвзято относится к их ребенку, намеренно занижает оценки. Школа проверит этот факт и, если необходимо, примет меры.

**Пример**

**Какие обращения могут поступать от родителей в администрацию школы**

Предложение. Родители выскажут свои пожелания или рекомендации. Например, предложат, как улучшить отдельные направления деятельности ОО: образовательный процесс, организацию питания, медобслуживания и т. д.

Заявление. В этом обращении родители могут, к примеру, попросить какую-либо информацию или документ.
Жалоба. Например, семья вправе пожаловаться на то, что педагоги нарушают требования законодательства, этические нормы и правила поведения.

**Как родители направляют обращения**

Обращение можно направить в письменном или электронном виде, в устной форме ([ст. 4 Закона № 59-ФЗ](https://vip.1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M6C2MG/)). К разным формам обращений свои требования. В письменном обращении гражданин должен отразить:
1) наименование ОО, в которую направляет обращение, или Ф. И. О. руководителя либо его должность;
2) свои Ф. И. О., почтовый адрес, по которому хочет получить ответ, сведения о переадресации обращения. Под текстом обращения гражданин должен поставить подпись и дату ([ст. 7 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00MAM2NB/)).

Чтобы подтвердить свои доводы, родители вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
В электронном обращении родители должны привести свои Ф. И. О., электронный или почтовый адрес. Документы и материалы они вправе приложить в электронном виде либо направить бумажные оригиналы или копии по почте.

Когда школа не должна отвечать на письменное обращение семьи

Если в письменном обращении родители не привели свои Ф. И. О. и почтовый адрес, отвечать на такой запрос не нужно. Непонятно, кто отправитель и куда надо выслать ответ ([ч. 1 ст. 11 Закона № 59-ФЗ](https://vip.1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M3U2MI/)).

Как педагогу выстроить работу с обращениями родителей

**Как принимать обращения**

Письменное обращение нужно зарегистрировать в течение трех календарных дней с момента, как получили документ ([ч. 2 ст. 8 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M9G2N4/)). Как правило, в ОО есть работник, который отвечает за работу с обращениями.

Например, секретарь, делопроизводитель. Получив обращение, такой работник должен:
– внимательно его изучить, проверить личные данные отправителя, скрепить лист обращения с приложенными документами или материалами;
– зарегистрировать обращение: проставить в правом нижнем углу первого листа регистрационный штамп с датой регистрации и входящий номер документа;
– внести сведения об обращении в журнал обращений.

**По какой форме вести журнал обращений**

Специальной формы журнала обращений не существует. Оформляйте документ так, как вам удобно. В нем можно предусмотреть следующие графы: «Дата поступления обращения», «Регистрационный номер», «Сведения о заявителе», «Краткое содержание обращения», «Сведения об исполнителе», «Информация об исполнении».

Для приема и регистрации электронных обращений чаще всего применяют специальное программное обеспечение. Например, сервис «Электронная приемная» на сайте школы. Если таких ресурсов у ОО нет, с отправителем нужно связаться, получить от него необходимую информацию и зарегистрировать письмо в журнале обращений.

Независимо от того, в какой форме поступило обращение, ОО должна сообщить отправителю, что письмо получено. Для этого надо отправить гражданину уведомление.

**Когда обращение можно оставить без ответа**

Не отвечать на обращение гражданина можно в четырех случаях ([ст. 11 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M3C2MF/)). Во-первых, если в письме сведения о запланированных или совершенных противоправных действиях и человеке, который за них отвечает. В этом случае обращение сразу отправьте в государственное ведомство, в чьей компетенции разбираться с подобными ситуациями. Например, в полицию.

Во-вторых, если в обращении есть нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы. Адресат вправе оставить обращение без ответа по существу и сообщить отправителю, что он злоупотребляет правом.

В-третьих, текст обращения невозможно прочесть из-за его физического состояния. Например, у автора неразборчивый почерк, все буквы похожи одна на другую. О подобной проблеме надо сообщить гражданину в течение семи календарных дней с момента регистрации обращения.

В-четвертых, в обращении гражданин задает вопрос, на который вы ему многократно отвечали в письменном виде. При этом дополнительных доводов и обстоятельств в новом обращении заявитель не приводит. В такой ситуации адресат вправе прекратить переписку, но только при условии, что и новое, и старое обращение гражданин направлял одному и тому же должностному лицу. Например, директору школы. Сообщите гражданину, что ответа по существу на его новый запрос не будет.

**Как работать с обращениями**

После того как обращение зарегистрировали, его отдают руководителю ОО. Он должен ознакомиться с письмом, назначить исполнителя, определить с учетом выходных и праздничных дней сроки для ответа.

Сколько времени есть у школы, чтобы ответить на обращение

Срок, чтобы ответить на обращение, – 30 календарных дней с момента регистрации ([ст. 12 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M3A2ME/)). В исключительных случаях его можно продлить, но максимум на 30 календарных дней. О новом сроке надо официально сообщить отправителю письма.

Задача исполнителя – вовремя подготовить проект ответа на обращение и передать его руководителю на подпись. Проект ответа не должен противоречить законодательству и принятым в обществе этическим нормам.

При подготовке проекта ответа можно запросить документы и материалы в государственных ведомствах, у местной администрации и прочих чиновников. Нужно это или нет, зависит от ситуации, которую разбираете. Направить документы по вашему запросу должны в течение 15 календарных дней. Исключение – документы и материалы, которые содержат государственную или иную тайну. Их надо запрашивать по особым правилам ([ч. 2 ст. 10 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00M342MB/)).

Чтобы получить дополнительные документы и материалы от других ведомств, составьте запрос в трех экземплярах. Первый направьте по назначению, второй – заявителю обращения. Третий экземпляр оставьте в организации.

**Как рассматривать и отвечать на обращения**

Рассматривайте обращения объективно, всесторонне и своевременно. Отвечайте по существу вопросов и с учетом всех нюансов ([ст. 10 Закона № 59-ФЗ](https://1obraz.ru/#/document/99/901978846/XA00MA02N6/)). Когда получили и зарегистрировали обращение, проверьте факты и доводы из письма: насколько они полные, логичные, законные, обоснованные и достоверные. Сравните, как оценивают факты заявитель и другие заинтересованные лица. Если гражданин просит удовлетворить его просьбу, убедитесь, что положительное решение не нарушит права и интересы других людей.

Обращение рассмотрите своевременно. Для этого ориентируйтесь на сроки, которые назначил руководитель. Если нужно, оперативно примите меры, чтобы избежать потенциально опасной ситуации, о которой предупреждает заявитель.

**Пример**

**Как реагировать на обращение, в котором сообщают об опасности**

Родитель письменно сообщил о том, что на школьной спортивной площадке шатается турник. Администрация ОО вызвала специалиста, который закрепил турник до того, как кто-то получил травму.

Когда подготовите проект ответа на обращение, передайте его  руководителю ОО. Он проверит, правильно ли вы оформили ответ, достаточно ли в нем информации, соответствуют ли выводы законодательству. Если руководитель согласен с проектом, он его подпишет и передаст для отправки заявителю. Если не согласен – вернет на доработку и поставит срок, когда надо исправить недостатки.

Бывает, что ответ по существу сформулировать заявителю невозможно. Например, он не задает вопрос, а просит принять меры – отремонтировать турник, избавиться от гололеда во дворе школы и т. д. В этом случае просто сообщите автору обращения, какие меры вы приняли, чтобы решить проблему, о которой он заявил. Этого будет достаточно.

Какие обязательные элементы нужны в ответе на обращение

Вы вправе отправить ответ, если в нем есть:
– дата и регистрационный номер документа;
– Ф. И. О. заявителя, его почтовый адрес;
– подходящий текст ответа;
– должность, Ф. И. О. и подпись лица, которое визирует документ;
– Ф. И. О. и номер телефона исполнителя.