

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ГОРОДА МОСКВЫ
«ШКОЛА № 667 ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА К.Я. САМСОНОВА»

117403, г. Москва, Востряковский проезд, дом 13А
Тел.: 8 (495) 383-97-81

e-mail: 667@edu.mos.ru
http://sch667u.mskobr.ru

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
ГБОУ Школа № 667
(Протокол № 01 от 29.08.2025)

УТВЕРЖДЕНО



Директор ГБОУ Школа № 667
Мартанова Ю.В.
Приказ от 29.08.2025 г. № 02/04-642

ПОРЯДОК

взаимодействия родителей (законных представителей) обучающихся с педагогическими работниками по вопросам, связанным с обучением, воспитанием, развитием обучающихся, а также по вопросам, связанным с оказанием услуг по присмотру и уходу за обучающимися Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения города Москвы
«Школа № 667 имени Героя Советского Союза К.Я. Самсонова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок взаимодействия родителей (законных представителей) обучающихся с педагогическими работниками по вопросам, связанным с обучением, воспитанием, развитием обучающихся, а также по вопросам, связанным с оказанием услуг по присмотру и уходу за обучающимися (далее – Порядок) разработан в соответствии с

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями),
- Регламентом взаимодействия классного руководителя с родителями обучающихся, разработанным Ассоциацией классных руководителей,
- уставом ГБОУ Школа № 667 (далее – Учреждение, Школа).

1.2. Настоящий Порядок определяет регламент взаимодействия педагогических работников и родителей (законных представителей) обучающихся по вопросам, связанным:

– с обучением, включая вопросы по содержанию образования, используемым методами обучения и воспитания, образовательными технологиями, а также с критериями и оценками успеваемости обучающихся;

– воспитанием и развитием обучающихся с учетом возрастных особенностей, в том числе по вопросам, касающимся организационных и воспитательных моментов педагогической работы;

– оказанием услуг по присмотру и уходу за обучающимися (далее – вопросы, связанные с обучением и воспитанием).

1.1. Порядок разработан в целях обеспечения безопасности и непрерывности образовательного процесса, исключения случаев оставления обучающихся без надлежащего присмотра, а также предотвращения случаев ненадлежащего исполнения педагогическими работниками своих должностных обязанностей.

1.2. Родители (законные представители) обучающихся вправе обратиться к педагогическому работнику Учреждения, соблюдая установленный порядок. Регламент работы классного руководителя с обращениями родителей (законных представителей) обучающихся представлен в Приложении к настоящему Порядку.

1.3. Родители (законные представители) вправе обратиться по всем вопросам к администрации Учреждения в приемные часы лично, письменно, в том числе, позвонив по номеру телефона **+7 (495) 383-97-81**, или путем направления запроса (заявления, жалобы) на официальный адрес электронной почты Учреждения **667@edu.mos.ru** в порядке, предусмотренном законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

1.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

1.3.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении и/или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в поступившем обращении.

1.3.3. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

1.3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

1.4. Настоящий Порядок обязателен для исполнения всеми участниками образовательных отношений.

2. ВРЕМЯ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Родители (законные представители) обучающихся могут лично обратиться к педагогическому работнику по вопросам, связанным с обучением и воспитанием своего ребенка, в соответствии с установленным графиком работы педагогического работника в то время,

когда он не осуществляет непосредственно педагогическую деятельность либо деятельность по присмотру и уходу за обучающимися.

2.2. Родители (законные представители) заранее согласовывают с педагогическим работником время личной встречи с учетом возможности и графика работы педагогического работника.

2.3. Не допускается требовать внимания педагогического работника к своему вопросу во время выполнения педагогическим работником своих должностных обязанностей в ходе образовательного процесса (во время учебных занятий, занятий по графикам непосредственно образовательной деятельности в дошкольном отделении), а также осуществления присмотра и ухода за воспитанниками дошкольного отделения и в группе присмотра и ухода (группе продленного дня). Исключение составляют форс-мажорные обстоятельства, когда родителям (законным представителям) необходимо поставить педагогического работника в известность о наступлении таких обстоятельств, которые напрямую связаны с деятельностью педагогического работника или касаются вопросов жизни и здоровья обучающегося.

2.4. По вопросам, связанным с обучением и воспитанием своего ребенка, родители (законные представители) обучающихся вправе обратиться к педагогическому работнику на родительских собраниях класса (группы), в том числе после окончания родительского собрания.

2.5. Родители (законные представители) вправе обратиться к классному руководителю (воспитателю группы) по вопросам, связанным с обучением и воспитанием своего ребенка, по телефону с учетом графика работы педагогического работника и общепринятых этических норм. Педагогический работник вправе не отвечать на телефонные звонки родителей (законных представителей) после 20.00, однако должен связаться с родителями (законными представителями) в рабочее время с учетом графика своей работы.

2.6. Запрещается звонить педагогическим работникам во время проведения учебных занятий, занятий, предусмотренных графиками непосредственно образовательной деятельности для обучающихся дошкольного отделения, во время дневного сна обучающихся дошкольного отделения. Исключение составляют форс-мажорные обстоятельства, когда родителям (законным представителям) необходимо поставить педагогического работника в известность о наступлении таких обстоятельств, которые напрямую связаны с деятельностью педагогического работника или касаются вопросов жизни и здоровья обучающегося.

3. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

- 3.1. Педагогический работник должен уважительно и доброжелательно общаться с родителями (законными представителями) обучающихся. Не допускается унижение чести и достоинства родителей (законных представителей).
- 3.2. Педагогический работник вправе обсуждать с родителями (законными представителями) вопросы, связанные с обучением и воспитанием обучающегося, в том числе организационные моменты педагогической работы.
- 3.3. Педагогический работник не вправе обсуждать с родителями (законными представителями) обучающихся вопросы, не связанные с обучением и воспитанием других обучающихся и их родителей (законных представителей) и своих коллег.
- 3.4. При взаимодействии с родителями (законными представителями) обучающегося педагогический работник должен прилагать усилия к повышению заинтересованности родителей (законных представителей) вопросами обучения и воспитания их ребенка, обеспечивая выбор оптимальной и подходящей для их ребенка образовательной траектории.
- 3.5. Педагогический работник должен давать родителям (законным представителям) обучающегося ответы по существу обращения, в том числе разъяснять при необходимости положения законодательства Российской Федерации в сфере образования и локальных нормативных актов Учреждения по обсуждаемым вопросам. В случаях, когда решение вопроса родителей (законных представителей) обучающихся не относится к его компетенции, педагогический работник должен сообщить родителям (законным представителям) координаты уполномоченного лица, которое компетентно дать пояснения по возникшим у родителей (законных представителей) вопросам.
- 3.6. Педагогический работник не вправе требовать от родителей (законных представителей) обучающегося вознаграждения за свою работу, в том числе за консультации, подготовку к олимпиадам и т.п. образовательным мероприятиям, и (или) обсуждать с родителями (законными представителями) свое финансовое состояние, финансовое состояние других родителей (законных представителей), своих коллег.
- 3.7. Все спорные и конфликтные ситуации разрешаются исключительно в отсутствии обучающихся, как ребенка родителей (законных представителей), обратившихся с вопросом к педагогическому работнику, так и иных обучающихся.
- 3.8. Спорные или конфликтные ситуации разрешаются педагогическим работником и родителями (законными представителями) корректно, без агрессии и иного недопустимого

поведения. Стороны взаимно обязаны уважать честь и достоинство друг друга, обучающихся и иных работников Учреждения, а также не допускать:

3.8.1. высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений,

3.8.2. использование ругательств, грубости, оскорбительных выражений или реплик, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений,

3.8.3. угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

3.9. В случае невозможности разрешить спорную или конфликтную ситуацию своими силами педагогический работник должен обратиться к администрации Учреждения.

3.10. В случаях нарушения родителями (законными представителями) обучающихся этических норм поведения и (или) создания ситуации, угрожающей жизни и здоровью самого педагогического работника, обучающихся или иных участников образовательных отношений, педагогический работник вправе вызвать сотрудника охраны учреждения и (или) правоохранительные органы.

3.11. Родители (законные представители) обучающихся в целях урегулирования разногласий по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов школы имеют право обращаться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, а также использовать не запрещенные законодательством Российской Федерации иные способы защиты прав и законных интересов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

4.1. Контроль деятельности педагогических работников, в том числе в части исполнения настоящего Порядка, осуществляет заместитель директора по контролю качества образования.

4.2. Деятельность педагогических работников по взаимодействию с родителями (законными представителями) обучающихся подлежит оценке в рамках системы внутришкольного контроля качества образования.

Регламент по работе с обращениями родителей к классному руководителю

№ п/п	Этапы (шаги) взаимодействия	Формы	Периодичность
1.	Получив запрос от родителей, классный руководитель самостоятельно принимает меры для решения вопроса в рамках своих компетенций, исходя из того, что его действия не должны провоцировать дополнительных и/или повторных обращений родителей к другим сотрудникам школы, администрации и вне образовательной организации	- ЭЖД - электронная почта - личная встреча - телефон	По факту обращений
2.	Для решения вопросов классный руководитель напрямую обращается к учителям-предметникам, педагогу-психологу, социальному педагогу и иным педагогическим работникам, запрашивает необходимую для решения вопроса информацию	- личные обращения - служебная электронная почта	По мере необходимости
3.	В случае невозможности самостоятельного решения вопроса классный руководитель обращается к администрации школы	- личное обращение - служебная электронная почта	В течение 3-х дней с момента обращения
4.	Классный руководитель оперативно информирует родителей о принимаемых мерах, сроках и результатах решения вопроса по предмету обращения (за исключением тех случаев, когда обращение не подавалось непосредственно ему)	- ЭЖД - электронная почта - личная встреча - телефон	В течение 5-и дней с момента обращения
5.	Классный руководитель обеспечивает обратную связь от родителей по результатам решения вопроса, убеждается, что запрос родителей удовлетворен (за исключением тех случаев, когда обращение не подавалось непосредственно ему)	- электронная почта - личная встреча - телефон	По факту решения вопроса