

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ «ШКОЛА №40»**

Принято на педагогическом совете школы  
Протокол № 20 от 30.08.2022г.

УТВЕРЖДАЮ \_\_\_\_\_  
Приказ № 126/3-ОД от 30.08.2022г.  
Директор Устинова И.В.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

**1.2.** Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращения, в муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Школа № 40» (далее – Школа) и его должностным лицам.

**1.3.** Граждане имеют право обращаться лично, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Школу и его должностным лицам.

**1.4.** Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

**1.5.** Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

**1.6.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.7.** Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

**1.8.** Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

**1.9.** Работа с письменными и устными обращениями граждан в Школе, а также с обращениями граждан на сайт Школы должна обеспечивать необходимые условия для

осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.10.** В настоящем Положении используются следующие основные термины:

**Обращение гражданина (далее – обращение)** – направленные должностному лицу Школы в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;

**Предложение** – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Школы;

**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 коллектива Школы, либо критика деятельности работников Школы;

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Должностное лицо** – руководитель, сотрудник или работник Школы, обладающий властными полномочиями.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

**2.1.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на директора школы.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором общеобразовательного учреждения.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы и классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учёта (*ПРИЛОЖЕНИЕ № 1*).

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенции директора школы направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Заместители директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней

предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, подготовить ответ или информацию, зарегистрировать ответ или информацию на обращение гражданина в системе ЭДО и в журнале учета. В зависимости от вида поручения, предоставить в ДОГМ подготовленный ответ автору или информацию по существу вопроса.

**2.8.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** В ответе не должны присутствовать персональные данные участников образовательных отношений. Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано. Ответ на обращение гражданина, поступившее в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты. Ответ на обращение гражданина, поступившее в письменном виде, направляется в письменной форме по почтовому адресу за исключением случаев отсутствия нужного адреса или просьбы автора о направлении по конкретному адресу.

### **3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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 в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ**

**4.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты

своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**4.2.** При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**5.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5.3.** Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

**6.1.** Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

**6.2.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления его в Школу или должностному лицу.

**6.3.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 5.4. пункта 5 настоящего Положения.

**6.4.** В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**6.5.** Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

**6.6.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**6.7.** В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего раздела Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ, ПРИЁМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЧЕРЕЗ ПОС (ПЛАТФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ)**

**7.1.** ПОС (Платформа Обратной Связи) на официальном сайте школы (<http://school40.tgl.net.ru/>) является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Школу.

**7.2.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Школы, регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

**7.3.** В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

**7.4.** Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

**7.5.** В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

**7.6.** Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**7.7.** Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**7.8.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты.

**7.9.** Гражданин может получить информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес места жительства по телефону: (8284) 201-145 в понедельник–пятницу с 09-00 до 16-00 часов.

## **8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

**8.1.** Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**8.2.** Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**8.3.** Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

**8.4.** Ответ на обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**8.5.** Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

## **9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

**8.1.** 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. Если в указанном 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.

**8.2.** Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**8.3.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**8.4.** В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 Школу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**8.5.** В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**8.6.** В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу или соответствующему должностному лицу.

## **9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

**9.1.** Письменное обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**9.2.** В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН**

**10.1.** Запись граждан на личный приём в Школу осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Школы по адресу: 445026, Самарская область, город Тольятти, Ленинский проспект, дом 42 и (или) по телефону (8482) 201-145 в понедельник – пятницу с 09-00 до 16-00.

**10.2.** В журнале записи на личный прием при личном посещении Школы указываются:

- номер и дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы

(обращение должно содержать тематику вопроса);

- дата и время личного приёма.

**10.3.** Личный приём граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, а также представлена на официальном сайте Школы в сети Интернет и на информационном стенде в здании Школы.

**10.4.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**10.5.** Содержание устного обращения заносится в Журнал устных обращений граждан.

**10.6.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

**10.7.** 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 приема, о чем делается запись в Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**10.8.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы и (или) должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**10.9.** В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **11. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**11.1.** Директор Школы осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**11.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**11.3.** Письма и материалы по обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором школы.

**11.4.** Порядок постановки писем на контроль определяется автоматически в системе ПОС.

**11.5.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**11.6.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

## **12. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧЕНЁННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЙ, ПОНЕСЁННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

**12.1.** Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда,

причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

**12.2.** В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

### **13. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**13.1.** Положение принимается на заседании Педагогического Совета МБУ «Школа № 40» и утверждается приказом по образовательному учреждению.

**13.2.** Положение подлежит пересмотру и дополнению по мере необходимости в установленном порядке.

**13.3.** Все изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются на заседании Педагогического Совета средней школы № 29.

**13.4.** Срок действия Положения не ограничен.

Принято

С учетом мнения родителей (законных представителей) обучающихся

Протокол заседания общешкольного родительского комитета №1 от 05.09.2022г.

С учётом мнения совета обучающихся

Протокол заседания Школьного Парламента №1 от 05.09.2022 года.

