



УТВЕРЖДАЮ

Директор МОУ СОШ № 43

Н.И. Александрова

Приказ № 6

от

10.01.2022

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (родителей обучающихся) в МОУ СОШ № 43

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует правила работы с обращениями родителей обучающихся.

1.2. Родители обучающихся имеют право обращаться лично, а также направлять в образовательные организации, в которых обучаются их дети, коллективные обращения.

1.3. При разработке Положения учтены требования следующих законодательных актов:

- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон № 59-ФЗ).

### 2. Виды обращений

2.1. Законодательно определены следующие виды обращений:

**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;

**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.

2.2. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и с использованием платформы обратной связи на сайте Госуслуг (ПОС).

Обращение может быть направлено в письменной форме, в форме электронного документа или высказано в устной форме.

### **3. Прием обращений родителей и требования к обращениям**

3.1. В письменном обращении гражданин (родитель) должен указать: наименование государственного органа или органа местного самоуправления (в нашем случае — образовательной организации), в который 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. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В свою очередь, в обращении, составленном в форме электронного документа, родитель должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению праве приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Кроме того, он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте (ст.7 Закона № 59-ФЗ).

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления должностному лицу (ч. 2 ст. 8 Закона № 59-ФЗ). В МОУ СОШ № 43 за работу с обращениями граждан (родителей) отвечает секретарь.

3.3. Получив обращение, секретарь должен внимательно его изучить, проверить личные данные заявителя, зарегистрировать обращение, проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа; внести данные об обращении в журнал обращений и представить его руководителю (директору).

3.4. В случае поступления 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; если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом сообщается гражданину в течение семи дней от момента регистрации; 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 (ст. 11 Закона № 59-ФЗ).

#### **4. Рассмотрение и работа с обращениями родителей в письменной (электронной) форме**

4.1. Рассмотрение обращения должно быть объективным, всесторонним и своевременным, а ответ должен быть дан по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Руководитель должен ознакомиться с обращением, назначить исполнителя и определить — с учетом выходных и праздничных дней — сроки рассмотрения и работы с обращением родителей.

4.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина необходимо официально уведомить. Таким образом, максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

4.4. Задача секретаря (исполнителя) при работе с обращением родителей — подготовить проект ответа на обращение и представить его в установленные сроки руководителю на утверждение. Проект ответа следует готовить очень внимательно. Содержащиеся в нем выводы не должны противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.5. 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. При этом 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.

4.6. Получив проект ответа на обращение, руководитель образовательной организации должен проверить его на предмет: правильности оформления приема обращения родителя; полноты информации; соответствия выводов действующему законодательству. Если руководитель согласен с представленным проектом, он должен его подписать и передать для направления заявителю, если не согласен, — вернуть исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.7. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов, установленными в МОУ СОШ № 43: 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.

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

## **5. Работа с обращениями родителей при личном приеме**

5.1. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (размещается на сайте школы, на стенде у входа в здание или на территорию). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

5.3. Прием граждан (родителей) осуществляется в приемной директора. При необходимости в приемную приглашаются другие работники образовательной организации — например, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, педагоги-предметники или классный руководитель.