

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
Школа «Эврика-развитие» г. Томска



УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора

Муха Н.В.  
«13» июля 2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения**  
**обращений граждан**  
**в МАОУ Школа «Эврика-развитие» г. Томска**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МАОУ Школа «Эврика-развитие» г. Томска (далее – Школа), разработанный в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 1.3. Настоящее Положение разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.
- 1.4. Настоящее положение разработано на основании следующих нормативных актов:
  - Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с поправками от 30 декабря 2008 г., 5 февраля, 21 июля 2014 г., 14 марта 2020 г.);
  - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3448);
  - Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями)
  - Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"

- Устав Муниципального автономного образовательного учреждения Школы «Эврика-развитие» г.Томска.
- 1.5. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Школе, правила регистрации, учета, рассмотрения, контроля исполнения, регламент организации личного приема граждан и работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

## **2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ**

- 2.1. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в Школу, директору Школы, или заместителям директора индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной, устной или электронной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.
- 2.2. Предложение — обращения граждан, направленные на улучшение деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- 2.3. 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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанного органа и должностных лиц;
- 2.4. Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.;
- 2.5. Должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.
- 2.6. 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.
- 2.7. Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также обращения, лишенные иных контактных сведений, позволяющих сообщить автору обращения информацию о ходе и результатах его рассмотрения.
- 2.8. Обращения в форме электронного документа считаются обращения, полученные по электронным каналам связи – по официальной электронной почте Школы и через интерактивную форму подачи обращений на официальном сайте Школы. Любые иные способы подачи обращений в электронном виде (социальные сети, мессенджеры, СМС, почтовые ящики сотрудников школы) не признаются легитимными, обращения, переданные такими способами, не рассматриваются.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 3.1. Письменными обращениями граждан считаются документы, поданные в форме документа на бумажном носителе при личном визите гражданина в Школу, либо по каналам почтовой связи в виде почтового отправления.
- 3.2. Обращения, полученные в форме электронного документа, подлежат фиксации на бумажном носителе и в дальнейшем приравниваются к письменным обращениям.
- 3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.
- 3.4. В случае подачи обращения в форме электронного документа допустима подача обращения без личной подписи, но с обязательным указанием корректного (не фиктивного) адреса электронной почты отправителя. В электронном 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. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
- 3.5. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.
- 3.6. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:
  - 3.6.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.
  - 3.6.2. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. — 3.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.
- 3.7. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:
  - 3.7.1. содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
  - 3.7.2. текст не поддается прочтению;
  - 3.7.3. обжалуется судебное решение;
  - 3.7.4. 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;

- 3.7.5. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 3.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. При подаче обращения в форме электронного документа гражданин прилагает к обращению оцифрованные копии необходимых документов и материалов. Должностные лица Школы в ходе рассмотрения обращения оставляют за собой право затребовать бумажные оригиналы оцифрованных копий документов в случае необходимости.
- 3.9. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

#### **4. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

- 4.1. Все письменные обращения (в том числе обращения в форме электронного документа) регистрируются в журнале входящих документов «Журнале регистрации обращений граждан в МАОУ Школа «Эврика-развитие» г.Томска» (Приложение 1).
- 4.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается Приказом руководителя на специально назначенных для этого должностных лиц.
- 4.3. Конечным результатом рассмотрения обращения может являться:
- 4.3.1. устный или письменный (в том числе в форме электронного документа) ответ на все поставленные в обращении вопросы;
  - 4.3.2. необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами.
- 4.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Школы, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться Школой во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.
- 4.5. В случае если обращение в форме электронного документа поступило не на официальную электронную почту Школы, и не через форму Электронного обращения на официальном сайте Школы, такое обращение не регистрируется и ответ на обращение не дается.
- 4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 4.7. В случае, 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, директор Школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 4.8. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу

может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Школу или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.10. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

4.11. При работе с обращениями граждан принимаются все необходимые меры по защите Персональных данных, содержащихся в обращениях в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами Школы.

4.12. Работа с обращениями сотрудников МАОУ Школа «Эврика-развитие» ведется в соответствии с Инструкцией о порядке обращения со служебной информацией (Приложение № 4).

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

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

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (Приложение 1).

5.3. На обращениях сотрудников, содержащих служебную информацию в зоне рассмотрения работодателя, проставляется пометка "Для служебного пользования" с последующим рассмотрением в порядке, определенном Инструкцией о порядке обращения со служебной информацией (Приложение № 4).

5.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.5. 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 граждан уведомляется официально.

5.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю школы на утверждение.

5.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

- 5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 5.12. 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. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба. Школа или уполномоченное должностное лицо:
- 5.12.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
  - 5.12.2. запрашивает 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;
  - 5.12.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
  - 5.12.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения;
  - 5.12.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.
- 5.14. Ответ на обращение подписывается директором Школы или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 5.15. Ответ на обращение, поступившее в Школу или должностному лицу по информационным системам общего пользования в виде электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **6. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

- 6.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам.
- 6.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 6.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **7. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

7.1. При рассмотрении обращения Школой или должностным лицом гражданин имеет право:

- 7.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 7.1.2. 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 Положением тайну;
- 7.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп 4.4 – 4.8 настоящего Положения, когда может иметь место уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 7.1.4. 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;
- 7.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

- 8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 8.2. 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 Учредителю или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **9. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

- 9.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Школы, а также публикуется на общедоступных информационных стендах на территории Школы.
- 9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 9.3. Содержание устного обращения заносится в Карточки регистрации устных обращений граждан (Приложение 3) и регистрируется в Журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (Приложение 2). 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.

- 9.4. 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.
- 9.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 9.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 9.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **10. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

- 10.1. Школа и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.