

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 4
имени Героя Советского Союза М.П.Хвостанцева»**

662601, Красноярский край, г. Минусинск, ул. Подсинская, дом 41, телефон/факс/ 8(391-32)2-01-44, E-mail: min_school4@internet.ru

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим
советом МОБУ «СОШ № 4»
Протокол № 1
от « 30 » 09 2023 г.

ПРИНЯТО
на Управляющем
совете МОБУ «СОШ № 4»
Протокол № 1
от « 31 » 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МОБУ «СОШ № 4»
Е.Ю. Истомина
Приказ № 10-561
от « 01 » 09 2023 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) И ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений родителей (законных представителей) и обучающихся в муниципальном общеобразовательном бюджетном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №4 имени Героя Советского Союза М.П.Хвостанцева» (далее - Учреждение).

1.2. В работе с обращениями родителей (законных представителей) и обучающихся администрация Учреждения:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в 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»,
- Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»»;
- п.1 ст. 64 Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 №223-ФЗ;
- Уставом Учреждения.

1.3. Настоящее Положение разработано с целью установления общих правил и единого порядка учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменном виде по почте, в форме электронного документа или высказанные в устной форме.

1.5. Данное Положение рассматривает обращения родителей (законных представителей) и обучающихся как важное средство укрепления их связей с администрацией Учреждения по реализации их конституционного права, обеспечения социальной справедливости.

1.6. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Обращение родителей (законных представителей) и обучающихся (далее - обращение) в настоящем Положении понимаются направленные в Учреждение (директору или конкретному должностному лицу) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

- **предложение** - обращение, конкретного характера, не связанное с нарушением прав, направленное на совершенствование организации и деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения.

- **заявление** - просьба родителя (законного представителя) и обучающегося 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

- **жалоба** - обращение по поводу восстановления прав или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) директора Учреждения или конкретным должностным лицом.

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо выполняющее организационно распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.7. Сведения о нахождении Учреждения, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором, его заместителями, размещаются на информационном стенде первого этажа здания Учреждения, официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.8. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 662601, Красноярский край, г. Минусинск, ул. Подсинская, д. 41;

- электронной почтой по адресу: min_school4@internet.ru;

- по телефону: 8 (391-32) 2-01-44;

- через официальный сайт Учреждения: платформа обратной связи, Госуслуги;
- при личном приеме.

2. Право родителей (законных представителей) и обучающихся на обращения

2.1. Родители (законные представители) и обучающиеся Учреждения, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться к директору Учреждения с обращениями и жалобами, к конкретным должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

2.2. Директор или конкретное должностное лицо обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения родителей (законных представителей) и обучающихся и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, иными законодательными и нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

2.3. Обращения, поступившие в Учреждение от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

3. Права родителей (законных представителей) и обучающихся при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения директором или должностным лицом родители (законные представители) и обучающиеся Учреждения имеют 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 федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу 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 родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением

4.1. Запрещается преследование родителей (законных представителей) и обучающихся в связи с их обращением к директору или должностному лицу с критикой деятельности Учреждения 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 родителей (законных представителей) и обучающихся, без их согласия.

4.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения директору или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Родитель (законный представитель) и обучающийся в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо должность, фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо 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 родитель (законный представитель) и обучающийся прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее директору Учреждения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

В обращении (электронный документ) обратившийся в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Родитель (законный представитель) и обучающийся направляет письменное обращение непосредственно директору Учреждения или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации у секретаря в течение трех рабочих дней с момента поступления в Учреждение или к должностному лицу.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется секретарем Учреждения всем должностным лицам.

6.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение директору

Учреждения или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

Обращение, поступившее директору Учреждения или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Директор Учреждения или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях 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 родителя (законного представителя) и обучающегося;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

- уведомляет родителя (законного представителя) и обучающегося о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия родителя (законного представителя) и обучающегося, 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.

10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Директор Учреждения или 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 родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору Учреждения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении родителя (законного представителя) и обучающегося 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, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с родителем (законным представителем) и обучающимся по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись именно в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) и обучающийся, направивший обращение.

В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч.4 ст.10 настоящего Федерального закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.6. 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, родителю (законному представителю) и обучающемуся, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, родитель (законный представитель) и обучающийся вправе вновь направить обращение в Учреждение или соответствующему должностному лицу.

9.8. Порядок выдачи характеристики:

9.8.1. Характеристика на обучающегося выдается по письменному запросу родителей (законных представителей) или по требованию различных государственных служб и учреждений, осуществляющих контакт с Учреждением в интересах ребенка (психолого-медико-педагогические комиссии, прокуратура, суд, органы опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, отдел по делам несовершеннолетних и защите их прав, лечебные и профилактические учреждения, учреждения социальной защиты населения, учебные заведения и т.д.).

9.8.2. При обращении родителей (законных представителей) за выдачей психолого-педагогической характеристики для прохождения обследования в психолого-медико-педагогической комиссии проходить согласование с руководителем психолого-педагогическим консилиумом Учреждения и заместителем директора по воспитательной работе на соответствие с требованиями к оформлению характеристики.

9.8.3. Характеристика на обучающегося составляется в установленные сроки:

- по официальному запросу организаций, в течение 5 (пяти) рабочих дней;

- по запросу родителей (законных представителей), в течение 7 (семи) рабочих дней.

9.8.4. Характеристика на обучающегося выдается лично в руки заявителю или направляется в ведомство, предоставившее запрос.

9.8.5. Характеристика на обучающегося обновляется классным руководителем в конце учебного года и хранится в личном деле обучающегося.

9.9. Предоставление родителям (законным представителям) информации об успеваемости и посещаемости обучающегося на бумажном носителе:

9.9.1. Ведение текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающегося по освоению образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, в Учреждении осуществляется в электронном виде в системе КИАСУО.

9.9.2. Родители вправе получать сведения об успеваемости и посещаемости ребенка в электронном виде или на бумажном носителе (табель успеваемости).

9.9.3. Ведение учителями журнала успеваемости и дневников обучающихся осуществляется в электронной форме без дублирования журнала на бумажном носителе.

9.9.4. По письменному заявлению родителя классный руководитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления указанного заявления обеспечивает информирование обратившегося родителя (законного представителя) об успеваемости и посещаемости ребенка в форме выписки об успеваемости и посещаемости ребенка (далее - Выписка) за определённый период времени. В заявлении в обязательном порядке должен быть указан период времени, за который необходимо осуществить информирование об успеваемости и посещаемости ребенка. В случае отсутствия в заявлении указанного периода времени Выписка не составляется.

9.9.5. Классный руководитель принимает письменное заявление родителя (законного представителя) на бумажном носителе, копия заявления сдается в специалисту по кадрам Учреждения в течение 1 (одного) рабочего дня.

9.9.6. Выписка об успеваемости и посещаемости обучающегося заверяется подписью директора Учреждения, заместителя директора по УВР, классного руководителя и выдается родителю (законному представителю) под роспись с указанием даты получения.

9.9.7. Обучающийся вправе самостоятельно вести дневник на бумажном носителе для фиксации расписания уроков и записи домашних заданий. Информацию о домашних заданиях по каждому предмету обучающийся вносит в бумажный дневник самостоятельно со слов учителя. Учителя предметники и классные руководители не контролируют ведение бумажного дневника обучающихся.

9.10. Выдача документов, подтверждающих обучение:

9.10.1. Обучающимся Учреждения выдаются следующие документы, подтверждающие обучение:

- Справка об обучении в Учреждении, реализующем основные образовательные программы основного общего и (или) среднего общего образования, не прошедшим итоговой аттестации или получившим неудовлетворительные результаты;

- Справка об обучении в Учреждении выдаваемая для предъявления в УПФР, для осуществления льготного проезда, на работу родителям (законным представителям), для предъявления в суд, органы опеки, МВД, вышестоящие органы образования;

- Справка о зачислении в Учреждение, выдаваемая после предоставления необходимой документации для предъявления в образовательное учреждение, из которого переводится учащийся;

- Справка-подтверждение о зачислении в Учреждение, выдается в образовательные учреждения находящиеся за пределами города Минусинска для предъявления в образовательное учреждение, из которого прибыл обучающийся.

9.10.2. Документы, подтверждающие обучение в Учреждении выдаются обучающимся, родителям (законным представителям) по устному требованию в течение 3 (трех) рабочих дней с момента требования.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, директор Учреждения, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения родителя (законного представителя) и обучающегося, направившего обращение.

11. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся

11.1. Личный прием родителей (законных представителей) и обучающихся проводится в Учреждении директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения родителей (законных представителей) и обучающихся.

11.2. При личном приеме родитель (законный представитель) и обучающийся предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения письменно фиксируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия родителя (законного представителя) и обучающегося может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения или должностного лица, родителю (законному представителю) и обучающемуся дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.6. В ходе личного приема родителю (законному представителю) и обучающемуся может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Директор Учреждения 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 родителей (законных представителей) и обучающихся.

16. Хранение материалов по обращениям граждан

16.1. Директор Учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб родителей (законных представителей) и обучающихся.

16.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям родителей (законных представителей) и обучающихся.

16.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям родителей (законных представителей) и обучающихся возлагается на директора Учреждения.

16.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб родителей (законных представителей) и обучающихся и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений родителей (законных представителей) и обучающихся.

16.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам родителей (законных представителей) и обучающихся подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

16.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

16.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

16.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор Учреждения.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Учреждения и вводится в действие в установленном им порядке.

17.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.