

Управление образования администрации города Хабаровска  
муниципальное автономное общеобразовательное учреждение г. Хабаровска «Средняя школа № 40»  
имени Маршала Советского Союза Жукова Георгия Константиновича  
(МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова)

Юридический адрес: Российская Федерация, 680032, город Хабаровск, улица Школьная, 17,  
тел. 8 (4212) 38-24-89, факс 8 (4212) 38-24-89, e-mail: khb\_s40@edu.27.ru, сайт: <http://khbs40.ru>  
ИНН/КПП 2724921930/272401001, ОКПО 39284858, ОГРН 1022701284693

УЧТЕНО  
мотивированное мнение  
Совета обучающихся  
МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова

Председатель  
  
/А.А. Дубовик/  
09.02.2022


ПРИНЯТО  
Общим собранием работников  
МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова,  
протокол от 14.02.2022 № 1

УЧТЕНО  
мотивированное мнение  
Совета родителей  
МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова

Председатель  
  
/Л.Н. Кимаева/  
11.02.2022

УТВЕРЖДЕНО  
приказом  
МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова  
от 15.02.2022 № 26

УЧТЕНО  
мотивированное мнение  
представительного органа работников

Выборный представитель работников  
МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова  
  
/Н.С. Ковалёва/  
11.02.2022

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об организации рассмотрения обращений граждан

в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении г. Хабаровска «Средняя школа № 40» имени Маршала Советского Союза Жукова Георгия Константиновича  
(в новой редакции)

«15» февраля 2022 г.

Пер. № ЛНА/01-02/2022

г. Хабаровск

В силу части первой статьи 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» разработка и принятие локальных нормативных актов относится к компетенции образовательной организации в установленной сфере деятельности.

## 1. Общие положения

1.1. Локальный нормативный акт «Положение об организации рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении г. Хабаровска «Средняя школа № 40» имени Маршала Советского Союза Жукова Георгия Константиновича» (далее – локальный нормативный акт, Положение) разработан муниципальным автономным общеобразовательным учреждением г. Хабаровска «Средняя школа № 40» имени Маршала Советского Союза Жукова Георгия Константиновича (далее – МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, общеобразовательное учреждение), принят в пределах компетенции общеобразовательного учреждения в установленной сфере деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке, установленном уставом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова - с учетом мнения Совета обучающихся, Совета родителей, выборного представителя работников, представляющего интересы всех работников МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в социальном партнерстве на локальном уровне в соответствии со статьей 31 Трудового кодекса Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях повышения качества работы с обращениями граждан в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова и определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема, правила ведения делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова.

Положение распространяется на правоотношения, связанные:

- с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Нормативно-правовая основа разработки Положения:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- приказ Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»;
- устав МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова (ГРН № 2202700032280 ред.

от 03.02.2020, с изменениями и дополнениями к уставу в ред. от 03.04.2020).

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. В МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова рассматриваются обращения по вопросам компетенции общеобразовательного учреждения в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уставом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова и настоящим Положением.

Граждане имеют право обратиться лично, а также направить в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова осуществляется руководителем общеобразовательного учреждения (директором или лицом, временно исполняющим обязанности директора).

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа, устных обращений, поступивших в ходе личного приема, а также по телефону.

1.7. Работа с обращениями, поступившими на имя руководителя МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, осуществляется лицами из числа работников общеобразовательного учреждения, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

Лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, назначаются распорядительным актом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова:

- в приемной руководителя общеобразовательного учреждения;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения на официальном сайте МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Сведения о местонахождении МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, места приема письменных обращений граждан, лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, график личного приема граждан руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, требования к обращениям граждан размещаются:

- на главной странице официального сайта МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://khbs40.ru/> во вкладке «Организация рассмотрения обращений граждан»;

-на информационном стенде МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в приемной руководителя общеобразовательного учреждения в месте приема обращений граждан.

Адрес электронной почты: [40.school@inbox.ru](mailto:40.school@inbox.ru)

*(Пункт изменен приказом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова от 3 июня 2022 года № 112).*

2.3. МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова располагается по адресу: 680032, г. Хабаровск, ул. Школьная, д. 17.

Место приема обращений граждан: 680032, г. Хабаровск, ул. Школьная, д. 17, второй этаж, приемная директора.

Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 38-24-89.

2.4. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

2.5. При ответах на телефонные звонки лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он сообщает гражданину, куда ему следует обратиться для получения необходимой информации.

### **3. Требования к обращениям. Результат рассмотрения обращений**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование общеобразовательного учреждения либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя общеобразовательного учреждения, либо должность соответствующего лица (директор или временно исполняющий обязанности директора), а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

3.2. Обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

В обращении гражданин 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.

3.3. По просьбе гражданина его обращение может быть принято по телефону и подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением. В случае обращения по телефону гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения. Данные фиксируются в телефонной карточке обращения лицом, ответственным за прием обращений граждан в письменной форме.

3.4. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании (по письменному заявлению), в том числе в электронной форме;

- получать в устной форме, в том числе по телефону, информацию о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.5. Результатом рассмотрения обращений является решение по существу поставленных в них вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в форме электронного документа, и в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, или получение необходимых разъяснений при устном обращении в ходе личного приема.

#### 4. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

4.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан, поступающих в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова на имя руководителя, и документов, связанных с их рассмотрением, осуществляется лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

4.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, проверяются правильность их адресования и оформления, правильность доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений, к обращению прикладывается конверт (при наличии). При приеме и первичной обработке обращений в форме электронного документа проверяется правильность их адресования и оформления.

4.3. При отсутствии отдельных листов в обращении или приложении к обращению, текста обращения, при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, аттестат, свидетельства, военный билет и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у лица, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

4.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в месте приема обращений МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова по адресу места осуществления образовательной деятельности: 680032, г. Хабаровск, ул. Школьная, д.17.

Обращения, поступившие в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.5. Обращения регистрируются лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

Регистрация обращений граждан производится лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, в журнале регистрации входящей корреспонденции МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова.

4.6. На втором экземпляре письменного обращения по просьбе гражданина делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение.

На обращениях, поступивших в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан проставляется регистрационный штамп. Штамп проставляется на первой странице письменного обращения в правом нижнем углу. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

На штампе указываются дата регистрации, регистрационный номер.

4.7. После регистрации обращение гражданина и прилагаемые к нему документы оформляются в дело.

Если гражданин обращался в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова ранее по другим вопросам и на него заведено дело и дан ответ, новое дело на обращение не заводится, и все материалы по поступившему обращению формируются в одном деле под вновь присвоенным номером обращения.

## **5. Направление обращений на рассмотрение**

5.1. Зарегистрированные обращения, поступающие в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в письменной и электронной форме и документы, связанные с их рассмотрением, направляются для рассмотрения руководителю МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений, в день поступления.

После рассмотрения обращения руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова обращение направляется исполнителям, указанным в резолюции на обращении.

В зависимости от компетенции по решению поставленных в обращении вопросов обращение направляется заместителям руководителя (в пределах их компетенции по направлениям деятельности), лицу, осуществляющему работу с обращениями граждан.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Уведомление гражданина о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.3. Обращения с просьбой о личном приеме руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова рассматриваются в общем порядке.

## **6. Порядок и срок рассмотрения обращений**

6.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или нерабочий праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

6.2. Ответственность за рассмотрение обращения несет лицо, указанное в резолюции первым, если исполнителей несколько (ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель отвечает за своевременное и качественное рассмотрение обращения, готовит общий сводный ответ с включением в него информации соисполнителей (при наличии).

Все другие исполнители, перечисленные в резолюции, обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, но не позже чем за 5 дней до истечения окончательного срока рассмотрения обращения, представить ответственному исполнителю все необходимые материалы и сведения.

6.3. Рассмотрение обращения предусматривает: изучение вопроса, поставленного в обращении, сбор, в том числе направление запросов, и обработку необходимой информации, подготовку проекта ответа, его оформление, согласование, представление на подпись, с учётом частей 6, 7 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ направляется в течение 30 дней с даты регистрации обращения.

По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в течение 15 дней предоставляет 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.

6.4. В случае, если в письменном обращении, поступившем в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, 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.

6.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова 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 данное общеобразовательное учреждение. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.



6.7. В случае поступления в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

6.8. Руководитель МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова 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.

6.9. Обращения, поступающие в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, подлежат постановке на контроль. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, осуществляет лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений.

6.10. В исключительных случаях, в том числе в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения в течение трех рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, но не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения.

6.11. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова не позднее 7 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

6.12. Схема рассмотрения обращений граждан МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова приведена в Приложении 1 к настоящему Положению.

*(Пункт введен в действие приказом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова от 3 июня 2022 года № 112).*

## **7. Требования к оформлению ответа на обращение**

7.1. Текст ответа на обращение гражданина излагается последовательно, кратко, исчерпывающе содержит пояснения на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе указывается,

какие меры приняты (будут приняты) по обращению гражданина.

7.2. Ответ на обращение подписывает руководитель МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова (директор либо лицо, временно исполняющее обязанности директора).

7.3. Ответ на обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее по телефону, направляется на почтовый адрес, указанный гражданином.

7.4. Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее - коллективное обращение) направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

7.5. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа гражданину подлинник обращения с проектом ответа гражданину передаются руководителю МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова.

В случае несоответствия требованиям, предусмотренным настоящим Положением, руководитель МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова возвращает проект ответа исполнителю для доработки в течение двух дней со дня поступления.

7.6. Регистрацию и отправку ответа на обращение осуществляет лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан. Регистрация и отправка ответа на обращение осуществляются в срок не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения.

7.7. Ведение по обращениям архивного делопроизводства осуществляет лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений. По завершении рассмотрения обращения на копии ответа гражданину лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, проставляется резолюция «В дело», дата и подпись.

## **8. Предоставление информации о рассмотрении обращений**

8.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право 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.

8.2. Информация о ходе рассмотрения обращений предоставляется в день обращения лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

При рассмотрении обращения предоставляется следующая информация: о получении обращения, о регистрации обращения, о присвоении обращению регистрационного номера, о дате регистрации, о направлении обращения на рассмотрение исполнителю, об отказе в рассмотрении обращения, о продлении срока рассмотрения обращения, о результатах рассмотрения обращения, о направлении ответа заявителю.

8.3. Обращения по вопросам получения информации о рассмотрении обращения принимаются по телефону МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова (4212) 38-24-89 в будние дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00.

Информация по обращениям предоставляется в день обращения.

Во время разговора лицо, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, обязано подробно произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с посторонними людьми и не прерывать разговор с обратившимся гражданином по другим причинам.

## **9. Личный прием граждан**

9.1. Личный прием граждан в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова проводится руководителем данного общеобразовательного учреждения.

Личный прием граждан проводится не реже одного раза в неделю в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан. В период отсутствия директора (отпуск, временная нетрудоспособность и др.) личный прием граждан ведет должностное лицо, временно исполняющее обязанности директора, в дни и часы, соответствующие утвержденному графику личного приема.

9.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

График личного приема граждан руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке доводится до сведения граждан путем размещения соответствующей информации:

-на информационном стенде МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в месте приема обращений граждан по адресу: г. Хабаровск, ул. Школьная, д. 17, второй этаж, приемная директора;

-на главной странице официального сайта МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://khbs40.ru/> во вкладке «Организация рассмотрения обращений граждан».

9.3. Предварительная запись на личный прием ведется в месте приема обращений граждан по адресу: г. Хабаровск ул. Школьная, д. 17, второй этаж, приемная директора в будние дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 или по телефону (4212) 38-24-89 в будние дни с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00. Организация личного приема граждан осуществляется в кабинете директора МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова.

9.4. Запись на личный прием осуществляется лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

Для записи на личный прием к руководителю МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова гражданин подает обращение с просьбой о личном приеме и изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение подано в форме электронного документа), по которому должны быть направлены письменный ответ, уведомление о личном приеме, свой контактный телефон (при наличии).

9.5. О дате, времени и месте личного приема руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова гражданин уведомляется лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

В случае невозможности проведения личного приема руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова (отпуск, временная нетрудоспособность и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее, чем за день до даты приема.

9.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

9.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.8. Правом на личный прием в первоочередном порядке в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова обладают следующие категории граждан:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- граждане старше 70 лет;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

-граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных аварий и катастроф.

В случае, если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

9.9. Максимальное время личного приема руководителем МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова составляет 30 минут. В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина составляет 15 минут.

9.10. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема, с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9.11. В ходе личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

9.13. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

## **10. Ответственность при рассмотрении обращений**

10.1. Лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», допустившие нарушения при

рассмотрении обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.2. В случае утери обращения руководитель МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова назначает проведение служебного расследования.

10.3. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении обращений во время проведения личного приема, без их согласия не допускается.

10.4. В случае несогласия с принятым по обращению решением граждане вправе обжаловать решение и (или) или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **11. Хранение дел по обращениям**

11.1. Дела по обращениям для хранения оформляются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

11.2. После завершения рассмотрения и оформления ответа на обращение подлинник обращения, в том числе поступивший в ходе личного приема гражданина, с копией ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, находятся на архивном хранении в делах МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке в соответствии с приказом Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения».

## **12. Учетная карточка обращения**

12.1. На каждое поступившее письменное обращение оформляется учетная карточка обращения по форме, установленной в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению, которая оформляется лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

12.2. При регистрации обращения в учетной карточке обращения:

-присваивается регистрационный номер (в соответствии с номером в журнале регистрации входящей корреспонденции);

-указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы заявителя, его адрес, телефон.

Если письменное обращение подписано тремя и более авторами, то регистрируются первые два заявителя, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

-отмечается вид обращения (от автора, коллективное). Если обращение переслано, то указывается орган государственной власти, орган местного самоуправления, из которого оно поступило, проставляются дата и исходящий

номер сопроводительного письма. На таких обращениях проставляется штамп «Особой контроль»;

- обращение проверяется на повторность;
- указывается способ доставки обращения;
- проставляется количество листов в обращении;
- указываются вопросы, содержащиеся в обращении.

12.3. В учетной карточке обращения кратко излагается суть поступившего обращения (аннотация), определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой и отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. В случае повторного обращения указывается причина повтора.

### 13. Заключительные положения

13.1. Локальный нормативный акт вступает в силу со дня утверждения его распорядительным актом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова (приказом руководителя) и применяется к отношениям, возникшим после введения его в действие.

Срок действия локального нормативного акта – до 14.02.2023.

При отсутствии оснований для отмены локального нормативного акта действие локального нормативного акта пролонгируется распорядительным актом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова, но на срок не более трех лет.

13.2. Изменения и дополнения в локальный нормативный акт вносятся по мере необходимости в порядке, установленном уставом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в соответствии с законодательством Российской Федерации об образовании, трудовым законодательством. Внесение соответствующих изменений и дополнений утверждается распорядительным актом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова.

13.3. Локальный нормативный акт или отдельные его положения прекращают свое действие в связи с:

- истечением срока действия;
- отменой (признанием утратившими силу) данного локального нормативного акта либо отдельных его положений другим локальным нормативным актом МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова;
- вступлением в силу закона или иного нормативного правового акта в сфере образования (в случае, когда указанные акты устанавливают более высокий уровень гарантий обучающимся по сравнению с установленным локальным нормативным актом);
- вступлением в силу закона или иного нормативного правового акта, содержащего нормы трудового права, коллективного договора, соглашения (в случае, когда указанные акты устанавливают более высокий уровень гарантий работникам по сравнению с установленным локальным нормативным актом).

13.4. В целях формирования открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности МАОУ

«СШ № 40» им. Г.К. Жукова, обеспечения доступа к таким ресурсам, в соответствии с пунктом 6 части 2 статьи 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (размещение иной информации, которая размещается, публикуется по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации) копия локального нормативного акта подлежит размещению на официальном сайте МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://khbs40.ru/> в формате предоставления на нём обязательной к размещению информации об образовательной организации.

13.5. Локальный нормативный акт включён в реестр локальных нормативных актов общеобразовательного учреждения, хранится в делах МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова по месту разработки и принятия в папке «Локальные нормативные акты».

---



Приложение 1  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в  
МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова от 16.02.2022  
(в ред. приказа 03.06.2022 № 112)

**СХЕМА  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

*в муниципальном автономном общеобразовательном учреждении г. Хабаровска «Средняя школа № 40» имени Маршала Советского Союза Жукова Георгия Константиновича*



Приложение 2  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МАОУ «СШ № 40» им. Г.К. Жукова от 16.02.2022  
(в ред. приказа 03.06.2022 № 112)

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ**

Вид контроля				
Ответственный исполнитель:		Срок исполнения:		
Регистрационный номер:		Дата регистрации:		
Рег. номер упр. по работе с обр. гр:		Дата регистрации упр. по работе с обр. гр:		
ФИО заявителя	Адрес заявителя	Электронная почта	Телефон	
Кол-во листов:	Способ доставки:	Частота обращения:		
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Содержание вопроса (-ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:				
Адресат ответа:				
С контроля снял:		Дело N:		
Решение по обращению:				

Анализ ответа:

Дополнительные сведения

Приложение к локальному нормативному акту - на 6 л. в 1 экз.:

1. Лист учёта мнения Совета обучающихся по проекту локального нормативного акта – на 1 л. в 1 экз.
2. Мотивированное мнение Совета обучающихся по проекту локального нормативного акта – на 1 л. в 1 экз.
3. Лист учёта мнения Совета родителей по проекту локального нормативного акта – на 1 л. в 1 экз.
4. Мотивированное мнение Совета родителей по проекту локального нормативного акта – на 1 л. в 1 экз.
5. Лист учёта мнения выборного представителя работников по проекту локального нормативного акта – на 1 л. в 1 экз.
6. Мотивированное мнение выборного представителя работников по проекту локального нормативного акта – на 1 л. в 1 экз.