

Утверждаю  
Директор МАОУ СОШ №1 г. Ишима  
А.Ф. Богачков  
«20» февраля 2024 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### О порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 г. Ишима»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 г. Ишима» (далее – Школа, общеобразовательное учреждение) определяет порядок работы должностных лиц Школы по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками Школы или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава Школы, локальных нормативных актов.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица Школы руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом Школы;
- локальными нормативными актами Школы.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган

местного самоуправления; (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ).

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.

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;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

**Повторные обращения** – обращения граждан, 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.

**Анонимные обращения** - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками Школы, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, 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.

## **2. Порядок рассмотрения письменных обращений**

2.1. Организация работы с письменными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным обращениям граждан несёт директор Школы.

2.3. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором Школы.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письменным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами Школы, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письменные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора Школы передаются на исполнение специалисту.

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

2.8. Заместители директора и другие специалисты Школы по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней (или в сроки, установленные регламентом деятельности органа законодательной или исполнительной государственной власти) предоставить необходимые документы и материалы.

2.9. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10. В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.11. Ответ на обращение подписывается директором Школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета после того, как письмо подписано.

2.12. 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.

2.13. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.14. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и

личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.15. 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.

2.16. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- в 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.17. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.13. - 2.15. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.18. 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.

### **3. Порядок рассмотрения электронных обращений граждан**

3.1. В электронном обращении может содержаться заявление, жалоба, предложение или запрос.

3.2. Электронные обращения, направленные через официальный сайт, поступают на рассмотрение директора Школы. Общеобразовательная организация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

3.3. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» электронные обращения регистрируются в течение трёх дней. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

3.4. Электронное обращение не рассматривается при:

- отсутствию фамилии и имени заявителя;
- наличию в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;
- наличию в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;
- наличию в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

3.5. Ответ заявителю обращения в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале.

3.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.7. Обращения, поступившие через сайт, обобщаются и представляются руководству образовательной организации для информации.

#### **4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется директором Школы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, педагогов или других работников Школы.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Школы.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2) и регистрируется в журнале учета приема граждан по личным вопросам в МАОУ СОШ №1 г. Ишима (Приложение 5). 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 приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения по телефону, как правило, дается ответ в устной форме.

## **5. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

5.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Школы или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

## **6. Контроль за исполнением ответов на письменные (электронные) обращения граждан**

6.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Школы.

6.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале учета секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

6.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии, и утверждается директором Школы.

## 7. Заключительные положения

7.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке.

7.2. Срок действия Положения не ограничен.

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

Приложение 1 к Положению

### СПИСОК

лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,  
поступивших в МАОУ СОШ №1 г. Ишима

№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Секретарь
2	Законодательные и нормативные документы	Директор; заместители директора.
3	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность.	Заместители директора
4	Прием граждан	Директор
5	Обращения по кадровым вопросам	Секретарь
6	Обеспеченность учебной литературой	Педагог-библиотекарь
7	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор; председатель профкома.

ДЕПАРТАМЕНТ ПО СОЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ  
Администрации города Ишима  
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа №1 г. Ишима»

627750, Тюменская область,  
г. Ишим, ул. К. Маркса, д.4

Тел. (34551) 5-01-37, 5-01-38, 5-01-39  
E-mail: MOYSON1@mail.ru  
ИНН/КПП 7205009215/720501001

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

Фамилия, Имя, Отчество: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес, телефон, e-mail \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения (заявления) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнительно: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата ответа « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

\_\_\_\_\_

число

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о получении письменного обращения гражданина**

Выдано: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Ваше обращение принято « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Принял обращение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Журнал регистрации обращений граждан в МАОУ СОШ №1 г. Ишима**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Вид передачи обращения (почтой, по телефону, электронной почтой)	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Аннотация (краткое содержание обращения)	Срок исполнения обращения	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Отметка об исполнении обращения

**Журнал учета приема граждан по личным вопросам в МАОУ СОШ №1 г. Ишима**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)