УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАОУ «СОШ №1 г. Ишима»
_____ А.Ф. Богачков
«01» сентября 2026 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 определяет порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — заявители), поступивших в Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1 г. Ишима» (далее — Учреждение).

1.2. Учреждение является муниципальным образовательным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, и рассматривает обращения в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — ФЗ-59).

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом. Порядок рассмотрения обращений иностранных граждан аналогичен порядку для граждан РФ, если иное не предусмотрено законодательством.

1.4. Настоящее Положение не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (например, судебные иски, уголовные дела, обращения, рассматриваемые в порядке административного судопроизводства).

2. Право на обращение и гарантии безопасности

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. От имени несовершеннолетних обучающихся в возрасте до 14 лет обращения подают их родители (законные представители). Обучающиеся в возрасте от 14 до 18 лет могут обращаться самостоятельно с письменного согласия родителей (законных представителей), за исключением случаев реализации их прав как обучающихся. Осуществление права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.2. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях защиты своих прав.

2.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.5. Должностные лица Учреждения, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями.

2.6. Учреждение как юридическое лицо несет гражданско-правовую ответственность за причинение убытков и морального вреда гражданину в соответствии с Гражданским кодексом РФ (порядок возмещения регулируется пунктом 11.4. настоящего Положения).

3. Основные термины

Используются в значениях, определенных статьей 4 ФЗ-59:

- *Обращение* — предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.
- *Заявление* — просьба о содействии в реализации прав либо сообщение о нарушении законов.
- *Жалоба* — просьба о восстановлении или защите нарушенных прав.
- *Предложение* — рекомендация по совершенствованию деятельности Учреждения.
- *Обращение в электронной форме через социальные сети и мессенджеры* — обращение, поступившее на официальные страницы Учреждения в социальных сетях или на официальные аккаунты в мессенджерах, при условии идентификации автора по номеру телефона или профилю и наличия в тексте почтового адреса или адреса электронной почты для направления ответа.
- *Должностное лицо* — директор МАОУ «СОШ №1 г. Ишима», его заместители, а также иные сотрудники Учреждения, уполномоченные приказом директора рассматривать обращения граждан, готовить проекты ответов по существу вопросов и осуществлять личный прием в рамках своей компетенции

4. Требования к порядку информирования

4.1. Сведения о месте нахождения, почтовом адресе, справочных телефонах и адресе электронной почты размещены на официальном сайте Учреждения.

4.2. Почтовый адрес: 627756, Тюменская область, г. Ишим, ул. Карла Маркса, д. 4.

4.3. Телефон для справок: 8 (34551) 2-82-73.

4.4. Адрес электронной почты: moysoh1@mail.ru.

4.5. График работы: понедельник — пятница с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

4.6. На информационных стендах и официальном сайте размещается график личного приема, порядок обжалования действий должностных лиц и основные положения ФЗ-59. Также размещаются образец формы письменного обращения и инструкция по его заполнению.

5. Требования к обращению и его регистрация

5.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа (в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг — ЕПГУ) в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Учреждения либо ФИО должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
- почтовый адрес (для письменного ответа) или адрес электронной почты (для электронного ответа);

• указание способа получения ответа (вручение лично, почтовое отправление, электронная почта, через ЕПГУ);

• суть предложения, заявления или жалобы;

• личную подпись и дату (для бумажного носителя).

5.2. К обращению могут быть приложены необходимые документы и материалы (или их копии).

5.3. В случае подачи обращения в форме электронного документа, заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в объеме, необходимом для рассмотрения обращения и направления ответа, в соответствии с ФЗ-152.

5.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в день его поступления в журнале регистрации письменных обращений (форма — Приложение № 4 к настоящему Положению). Если обращение поступило в нерабочее время или в выходной день, оно регистрируется в первый следующий за ним рабочий день. В случае поступления обращения в форме электронного документа вне рабочего времени, оно регистрируется в течение одного рабочего дня.

5.5. Поступившие обращения распределяются директором (или лицом, его замещающим) между исполнителями в соответствии с их компетенцией в течение одного рабочего дня с момента регистрации.

5.6. Обращения, касающиеся учебно-воспитательного процесса, в течение одного рабочего дня направляются директору для наложения резолюции и передачи заместителям директора. Обращения по хозяйственной части направляются заведующему хозяйством. Обращения по кадрам — секретарю Учреждения.

5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган с уведомлением заявителя.

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

6. Порядок рассмотрения обращения

6.1. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

6.2. При необходимости Учреждение запрашивает дополнительные документы в других органах (за исключением судов и органов следствия).

6.3. Ответ по существу поставленных вопросов подписывается директором Учреждения или уполномоченным лицом и направляется в форме электронного документа или в письменной форме по почтовому адресу.

6.4. В случае поступления в МАОУ СОШ №1 г. Ишима письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, 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.

6.5. Если в обращении не указаны фамилия заявителя или адрес для ответа, ответ на обращение не дается. Такое обращение признается анонимным и рассматривается в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящего Положения.

6.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору МАОУ СОШ №1 г. Ишима 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. Если адрес не читается, обращение признается анонимным и передается для сведения директору без направления ответа.

6.7. Должностное лицо МАОУ СОШ №1 г. Ишима 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.

6.8. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу МАОУ СОШ №1 г. Ишима в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.9. В случае, если в письменном 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, директор Учреждения, либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.10. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение директору МАОУ СОШ №1 г. Ишима или соответствующему должностному лицу Учреждения.

6.12. Директор или уполномоченное им должностное лицо МАОУ СОШ №1 г. Ишима:

6.12.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

6.12.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

6.12.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6.12.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в действующем законодательстве;

6.12.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.13. МАОУ СОШ №1 г. Ишима или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

6.14. Ответ на обращение подписывается директором МАОУ СОШ №1 г. Ишима, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

6.15. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАОУ СОШ №1 г. Ишима или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАОУ СОШ №1 г. Ишима или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МАОУ СОШ №1 г. Ишима или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением Федерального законодательства на официальном сайте МАОУ СОШ №1 г. Ишима в информационно-телекоммуникационной сети ”Интернет”.

6.16. Если в коллективном обращении поступившем в МАОУ СОШ №1 г. Ишима указан адрес для ответа и ответственный заявитель — ответ направляется ему. Если адрес для ответа и ответственное лицо не указаны — ответ направляется первому в списке подписавшихся по его почтовому или электронному адресу

7. Сроки рассмотрения

7.1. Письменное обращение, поступившее в МАОУ СОШ №1 г. Ишима или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в действующем федеральном законодательстве.

7.2. Письменное обращение, поступившее в МАОУ СОШ №1 г. Ишима и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного действующим Федеральным законом, директор МАОУ СОШ №1 г. Ишима, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Уведомление гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (с указанием причин) направляется до истечения первоначального 30-дневного срока в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу

7.4. Срок рассмотрения обращения в электронной форме, не требующего дополнительного изучения и проверки, составляет до 15 дней со дня регистрации.

7.5. Срок хранения письменных обращений, карточек личного приема и журналов регистрации составляет 5 лет. Срок хранения копий ответов на обращения — 3 года (согласно номенклатуре дел Учреждения)

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием осуществляется директором Учреждения и его заместителями в соответствии с утвержденным графиком.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (форма — Приложение № 2 к настоящему Положению).

8.3. Если изложенные факты не требуют проверки, ответ может быть дан устно с согласия гражданина. В остальных случаях обращение регистрируется и рассматривается в общем порядке.

8.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.5. Журнал регистрации устных обращений должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью Учреждения.

8.6. 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 приема. В остальных случаях устное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в общем порядке, предусмотренном настоящим Положением

9. Анонимное обращение

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается. Анонимное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений в течение одного рабочего дня с момента поступления.

9.2. Если в указанном анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии (в том числе о признаках экстремистской деятельности, терроризма, готовящихся преступлениях против жизни и здоровья учащихся или сотрудников, фактах коррупции), а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией (в органы внутренних дел, прокуратуру или ФСБ).

9.3. Если в анонимном обращении не содержится информации о противоправных деяниях, а указаны лишь факты нарушения устава школы или прав учащихся, директор Учреждения принимает решение о проведении внутренней служебной проверки по изложенным фактам. Результаты проверки оформляются внутренним актом, ответ заявителю не направляется. Если факты в ходе проверки подтвердились, директор принимает меры по устранению нарушений в рамках компетенции Учреждения.

10. Особенности рассмотрения обращений, поступивших через социальные сети и мессенджеры

10.1. Обращения, поступившие через социальные сети и мессенджеры, подлежат рассмотрению только при наличии в тексте почтового адреса или адреса электронной почты для направления ответа.

10.2. Если в обращении отсутствуют контактные данные для ответа, Учреждение направляет заявителю в личные сообщения публичный ответ с просьбой указать адрес для направления официального ответа.

11. Контроль и ответственность

11.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет директор Учреждения.

11.2. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения и качеством подготовки ответов осуществляет заместитель директора по учебно-воспитательной работе (или иное уполномоченное лицо). Ежеквартально проводится аудит журнала регистрации на предмет соблюдения сроков.

11.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11.4. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения, по решению суда в порядке, установленном Гражданским кодексом РФ.

Приложение 1 к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в МАОУ СОШ №1 г. Ишима

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 профсоюзного комитета.

Приложение 2 к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в МАОУ СОШ №1 г. 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: MOYSOH1@mail.ru
ИНН/КПП 7205009215/720501001

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№_____ «____»_____ _____г.

Фамилия, Имя, Отчество:
_____

Адрес,телефон,email_____
_____

Место работы
_____

Краткое содержание обращения
(заявления)_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Кому и что поручено:
_____
_____

Дополнительно:_____
_____

Дата ответа «____»_____ _____г.
С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

_____ _____ /_____/
дата подпись расшифровка

Приложение 3 к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в МАОУ СОШ №1 г. Ишима»

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении письменного обращения гражданина

Выдано:_____
_____
(Ф.И.О.)

Ваше обращение принято «____» _____20____г.

Принял обращение_____
_____
(Ф.И.О., должность)

«_____»_____20___г.

_____
(подпись)

Приложение 4 к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в МАОУ СОШ №1 г. Ишима»

ЖУРНАЛ

регистрации письменных обращений граждан

Начат: «***»*** _____ ***20*** г. Окончен: «***»*** _____ ***20*** г.

Всего листов в журнале: _____

№ п/п (входящий)	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя (в родительном падеже)	Адрес (почтовый или e-mail)	Тип обращения (предложение, заявление, жалоба, анонимное)	Краткое содержание (суть)	Наличие приложений (кол-во листов)	Кому передано на исполнение (должность, Ф.И.О.)	Подпись исполнителя в получении	Срок исполнения (в соответствии с резолюцией)	Результат рассмотрения (удовлетворено, отказано, разъяснено, перенаправлено)	Дата направления ответа (№ исходящего)	Примечание
1												
2												
3												
4												
5												