Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Ивановская средняя общеобразовательная школа»
Уватского муниципального района

ПРИНЯТО
на Педагогическом совете школы
Протокол № 5 от «27» декабря 2024 года

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 252
от «27» декабря 2024 года
Директор школы
_____А.П. Калинин

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении «Ивановская средняя общеобразовательная школа» Уватского муниципального района (далее - Школа), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт школы и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Школе регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4.Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в Школу или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - . рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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

1.6 .Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 626195, Тюменская область, Уватский район, с. Ивановка, ул. Орджоникидзе, д. 1;
- электронной почтой по адресу: ivanovoschool@obl72.ru;
- по телефону: 8(34561) 2-29-04;

- через официальный сайт школы;
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в Школу, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию школы, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции школы в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Тюменской области и Уставом школы.

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

2. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

2.1.1. При рассмотрении обращения в Школу гражданин имеет право:

2.1.2. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц несли в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

2.1.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.1.7. Должностные лица Школы:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в пределах своей компетенции.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.1.8. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.1.9. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.1.10. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Школы;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Школу.

3. Организация приема граждан по личным вопросам

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной школы в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
3.2. Запись на прием к директору школы осуществляется секретарем ежедневно, кроме выходных дней.
3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 4).
3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем.
3.5. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 1 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.
3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку 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.
3.7. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица).
В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3.8. Если директор школы по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.
3.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.
3.10. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
3.11. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 4).
3.12. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист школы.
3.13. По результатам приема и поручений директора школы, секретарь направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам школы).
В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.
Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора школы.
В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным

исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

3.14. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором школы, осуществлявшим личный прием граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде

4.1. Поступающие в Школу письменные обращения принимаются секретарем.

4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

4.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в Школу, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Школу в электронном виде, регистрируются в системе электронного документооборота (далее - СЭД) «БЮРОКРАТ»

4.7. СЭД «БЮРОКРАТ» включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер; дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- аннотация (краткое содержание обращения;

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Школы.

4.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции школы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

4.13. В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.14. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о принятии к рассмотрению;

- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.15. Директор школы рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 3).

4.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес, либо (и) на адрес электронной почты.

4.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.18. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.

4.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.21. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

4.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.21 настоящего раздела, в исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.25. Ответы на обращения граждан подписывает директор школы.

4.26. 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.

4.27. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении

письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.28. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.29. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа.

5. Заключительные положения

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

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

Приложение 1 к Положению

Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
«Ивановская средняя общеобразовательная школа»
Уватского муниципального района
(МАОУ "Ивановская СОШ" Уватского муниципального района)
Орджоникидзе ул. д. 1, с. ивановка, Тюменская обл., 626195
тел. (34561) 2-29-04, ivanovoschool@obl72.ru
ОГРН 1027201300686, ИНН/КПП 7225003412/720601001

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.

Приложение 2 к Положению

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

_____	_____	_____
число	**подпись**	**Ф.И.О.**

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении письменного обращения гражданина

В ыда но: _____

(Ф.И.О.)

Ваше обращение принято «_»20 _____ г.

Принял обращение _____

(Ф.И.О., должность)

«»2 0 г.

_____
(подпись)

Приложение 3 к Положению

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,
поступивших в Школу

№№ 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	Специалист по кадрам
6	Обеспеченность учебной литературой	Заведующий библиотекой
8	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор; Председатель профкома.
11	Охрана труда	Специалист по охране труда

Приложение 4 к Положению

Журнал
учета приема граждан по личным вопросам в Школу

№№ 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)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 196568118496150488206607009645413125160127596 46

Владелец Калинин Александр Павлович

Действителен С 22.09.2026 по 22.09.2027