

ПРИНЯТО
на Педагогическом совете
МАОУ СОШ №8 г. Ишима
Протокол № 21 от 30.12.2024

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора МАОУ СОШ
№ 8 г. Ишима
30.12.2024 № 814 од

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания
Управляющего совета
МАОУ СОШ №8 г. Ишима
№12 от 26.12.2024

Положение

**о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном
автономном общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 8 г. Ишима»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) (с изменениями и дополнениями),
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);
- Уставом муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 8 г. Ишима» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8 г. Ишима» (далее - Общеобразовательное учреждение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема обращения граждан в Общеобразовательное учреждение.

1.2. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Общеобразовательное учреждение или должностному лицу Общеобразовательного учреждения письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Общеобразовательного учреждения;

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 Общеобразовательного учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности Общеобразовательного

учреждения и его 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;

заявители - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

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

1.6. Общеобразовательное учреждение обязано в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.7. Обращение, поступившее в Общеобразовательное учреждение, должностному лицу Общеобразовательного учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Организацию работы по приему обращений граждан осуществляет секретарь Общеобразовательного учреждения, рассмотрение обращений граждан осуществляет директор Общеобразовательного учреждения.

1.9. Директор Общеобразовательного учреждения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;
- проверять работу по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.10. Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

1.11. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц

и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.11.1. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Общеобразовательное учреждение осуществляется по адресу: Тюменская область, г. Ишим, ул. Ражева, 1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 627756 Тюменская область, г. Ишим, ул. Ражева, д.1.

1.11.4. Электронные обращения направляются на e-mail: school8ishim@obl72.ru или через официальный интернет-сайт Общеобразовательного учреждения <http://school8.ishimbraz.ru>.

II. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разделе VI настоящего Положения, а в случае, предусмотренном частью 5. 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, п. 6.5.1. настоящего Положения, 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.

III. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Общеобразовательное учреждение с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

IV. Регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письменные обращения оформляются в соответствии с инструкцией по делопроизводству Образовательной организации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Организацию.

4.2. Регистрацию обращений граждан осуществляет секретарь в журнале учета обращений граждан. Регистрационный номер и дата поступления обращения указываются в штампе, который проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма или на любом свободном от текста месте. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера в пределах календарного года.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя Организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу или руководителю организации, учреждения, предприятия, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. На каждое письменное обращение заводится дело, на обложке которого указывается: регистрационный номер, фамилия, имя, отчество заявителя, домашний адрес, вопрос, по которому обращается заявитель, дата поступления обращения.

4.5. Если обращение повторное - в правом верхнем углу обложки ставится отметка «повторное» и все материалы прежних обращений прилагаются к нему. Повторными считаются обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

4.6. После рассмотрения документ с резолюцией руководителя возвращается секретарю для внесения текста резолюции в базу данных. Исполнителю передается копия письма, оригинал остается у секретаря.

4.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, секретарь вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращениях не приводятся новые доводы или обстоятельства, секретарь вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

4.10. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, п. 4.10.2. настоящего Положения, директор Общеобразовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.12. Запрещается направлять обращения граждан, содержащие жалобы, на разрешение должностным лицам, действия которых обжалуются.

4.13. Руководитель, рассмотревший обращение, решает вопрос о постановке его на контроль. Обращения, имеющие общественное значение, содержащие жалобы на должностных лиц, и в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов заявителей, как правило, ставятся на контроль.

4.14. Руководитель Организации при рассмотрении обращений граждан обязан:

- внимательно разобраться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направить работников на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечить своевременное и правильное исполнение этих решений;
- сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по их обращениям, а в случае отклонения - указывать мотивы, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;
- систематически анализировать и обобщать обращения граждан с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

4.15. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель Учреждения. Ставится отметка «в дело», дата и личная подпись руководителя.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все вопросы, поставленные в нём, приняты необходимые меры и дан письменный ответ заявителю.

4.16. Ответ автору обращения оформляется на бланке Общеобразовательного учреждения, подписывается директором Общеобразовательного учреждения либо уполномоченным на то лицом, проставляется регистрационный номер (исходящий).

4.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Общеобразовательное учреждение, должностному лицу Общеобразовательного учреждения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Общеобразовательное учреждение должностному лицу в письменной форме.

4.18. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте либо в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

V. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Общеобразовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в Общеобразовательное учреждение или должностному лицу Общеобразовательного учреждения **в форме электронного документа**, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и 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.

5.4. На сайте Образовательного учреждения school8ishim@obl72.ru в разделе «Обращения граждан» представлены «Правила рассмотрения электронных обращений граждан».

VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Директор Общеобразовательного учреждения или работник, ответственный за рассмотрение обращения, 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.

6.3. 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.

6.4. 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 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.

6.5. 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 Общеобразовательного 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.

6.6. В случае поступления в Общеобразовательное учреждение или должностному лицу Общеобразовательного учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

6.7. 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.

6.8. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Общеобразовательном учреждении проводится директором Общеобразовательного учреждения и уполномоченными на то лицами по адресу: Тюменская область, г. Ишим, ул. Ражева, д.1.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Содержание устного обращения заносится также в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящим Положением.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

8.2. Директор Общеобразовательного учреждения осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан.

8.3. Директор общеобразовательного учреждения контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей.

8.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в Общеобразовательном учреждении может создаваться временная или постоянно действующая комиссия. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы.

8.5. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.