

**УТВЕРЖДЕНО:**  **Тарасова Т.Г.,**  
директор МБОУ ПГО «Средняя  
общеобразовательная школа №18»

**Приказ от 25.05.2023 г. № 388-Д**

## **Положение**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Полевского городского округа «Средняя общеобразовательная школа №18»**

#### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями на 03.11.2015 года, внесенными Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ, от 27.07.2010г. №227-ФЗ, от 07.05.2013г. №80-ФЗ, от 02.07.2013г. №182-ФЗ, от 24.11.2014г. №357-ФЗ, от 03.11.2015г. №305-ФЗ, во исполнении Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан, а также своевременного и регулярного размещения информации о результатах рассмотрения обращений граждан на портале ССТУ.РФ.

**1.2.** Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении Полевского городского округа «Средняя общеобразовательная школа №18» (далее – МБОУ ПГО «СОШ № 18»).

**1.3.** Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, чрез сайт образовательной организации и иным информационным системам общего пользования.

**1.4.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан МБОУ ПГО «СОШ №18» должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.5.** Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником МБОУ ПГО «СОШ №18» может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

**1.6.** Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- Обращение гражданина (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина.
- Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных

направлений деятельности школы, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность.

- Заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц.
- Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения 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.

1.8. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям на сайт образовательной организации несёт директор МБОУ ПГО «СОШ №18». Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт секретарь школы.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором МБОУ ПГО «СОШ №18».

2.3. После регистрации обращение направляются директору МБОУ ПГО «СОШ №18» для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителями директора МБОУ ПГО «СОШ №18», главным бухгалтером, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки, либо проекта ответа на обращение граждан.

2.4. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем, ответственным за ведение делопроизводства образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями. Письменное обращение, а также обращение посредством электронной почты, на сайт МБОУ ПГО «СОШ №18» подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращения граждан.

Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.) Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного

заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора передаются на исполнение соответствующему должностному лицу.

**2.6.** Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.

**2.7.** Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

**2.8.** Письменное обращение, а также обращение на сайт/электронную почту МБОУ ПГО «СОШ №18» содержащее вопросы, решение которых не входит 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.

**2.7.** Письменное обращение, а также обращение на сайт/электронную почту школы, поступившее в МБОУ ПГО «СОШ №18», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях директор МБОУ ПГО «СОШ №18» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9.** Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

**2.10.** Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

**2.11.** Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**2.12.** Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

**2.13.** Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

**2.14.** Если для рассмотрения обращения гражданина требуется подготовка дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить 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.

**2.15.** Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в школе.

**2.16.** При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа,

руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

**2.17.** Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

**2.18.** Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. 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.

**2.19.** 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.

### **3. Требования к обращению**

**3.1.** Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, 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.

**3.2.** 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, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

**3.3.** 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.

**3.4.** Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях: если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации; если 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; если 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; если 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.

**3.5.** Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.2. – 3.4. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

**3.6.** Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

#### **4. Рассмотрение обращения**

##### **4.1. Должностное лицо:**

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**4.2.** Ответ на обращение подписывается директором МБОУ ПГО «СОШ №18», должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

**4.3.** Ответ на обращение, поступившее в МБОУ ПГО «СОШ №18» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**5.1.** 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.

**5.2.** Должностное лицо 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.

**5.3.** В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**5.4.** 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**5.5.** 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. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис «Обращения на сайт»**

**6.1.** Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в МБОУ ПГО «СОШ №18».

**6.2.** Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт МОУ ПГО «СОШ №18», регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

**6.3.** В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

**6.4.** Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

**6.5.** В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

**6.6.** Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**6.7.** Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**6.8.** Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

**6.9.** Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: 8(32450) 3-38-34.

## **7. Права гражданина при рассмотрении обращения**

**7.1.** 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.

## **8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

**8.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**8.2.** 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.

## **9. Личный приём граждан**

**9.1.** Запись граждан на личный прием в МБОУ ПГО «СОШ №18» осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении МБОУ ПГО «СОШ №18» по адресу: 623384 Свердловская область, г. Полевской, улица Розы Люксембург, д.95; телефон приемной: 8(34350) 3-38-34.

Прием граждан осуществляется директором МОУ ПГО «СОШ №18» и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на сайте образовательной организации, стендах школы.

**9.2.** При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь МБОУ ПГО «СОШ №18» запрашивает следующую информацию:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке);
- 2) конкретную информацию, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

3) запрос о необходимости предоставления письменного ответа на обращение.

**9.3.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**9.4.** Краткое содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан.

**9.5.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**9.6.** 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**9.7.** В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **10. Контроль исполнением письменных обращений граждан**

**10.1.** Директор МБОУ ПГО «СОШ №18» осуществляет в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**10.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором МБОУ ПГО «СОШ №18».

## **11. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

**11.1.** Директор МБОУ ПГО «СОШ №18» или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

**11.2.** Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.); по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений и аналитических справок.



**11.3.** Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по полугодиям).

**12. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя МБОУ ПГО «СОШ №18»**

**12.1.** Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

**12.2.** Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**12.3.** Полная ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя МБОУ ПГО «СОШ №18».

**12.4.** Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

**12.5.** В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**13. Заключительные положения**

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

**13.2.** Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 504707717602515670935380417862998762092077159080

Владелец Тарасова Тамара Георгиевна

Действителен с 07.03.2023 по 06.03.2024