

Принято
решением Общего собрания
трудового коллектива
МАОУ «Школа №7»
протокол № 5 от 03.12.2024 г.

Рассмотрено на заседании
Совета МАОУ «Школа №7»
Председатель
_____ А.А. Гезун
Протокол № 3 от 03.12.2024 г.

«Утверждаю»
Директор МАОУ «Школа №7»
_____ А.А. Лисовская
Приказ № 684 от 03.12.2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Директор Лисовская Алла Александровна
Подписано: 03.12.2024 г.
Квалифицированная подпись:
611a89f98ad3f6170278267ebcf58f9r

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
муниципальным автономным общеобразовательным учреждением
города Ростова-на-Дону «Школа № 7 имени Береста Алексея Прокопьевича»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями)

Положение обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Муниципальном автономном общеобразовательном учреждении города Ростова-на-Дону «Школа №7 имени Береста Алексея Прокопьевича» (далее – Образовательное учреждение).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу Образовательного учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Образовательного учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Образовательного учреждения.

Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения.

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Образовательного учреждения, согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

Повторными считаются обращения, 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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом Образовательного учреждения 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 разделе 4 настоящего Положения, 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.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте Образовательного учреждения подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Организация работы с обращениями

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Образовательного учреждения.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора школы, специалистами, классными руководителями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1). В журнале учета письменных обращений указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель.

Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4. Директор Образовательного учреждения или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- 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 в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за

исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;

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

3.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора школы передаются на исполнение специалисту.

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

3.7. Заместители директора и другие специалисты Образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях директор Образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором Образовательного учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в форме электронного документа

- направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении;

- публикуется в электронной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения

3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в Образовательное учреждение, или должностному лицу в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;

- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

4.2. Образовательное учреждение или 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.

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

4.4. 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, директор Образовательного учреждения, 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.

4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

4.6. 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 Образовательное учреждение или соответствующему должностному лицу.

5. Личный приём граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором Образовательного учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Образовательного учреждения и (или) информационный стенд.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан. (Приложение 2).

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Контроль за исполнением обращений граждан

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором Образовательного учреждения.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

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

6.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, принимается на Общем собрании трудового коллектива, рассматривается на Совете школы и утверждается приказом директора школы.

7.2. Положение размещается на официальном сайте ОО в сети Интернет.

7.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.7.1. настоящего Положения.

7.4. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.5. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства	Содержание обращения	Должностное лицо, осуществляющее прием	Результат рассмотрения обращения (краткое содержание ответа)	Дата регистрации ответа

Приложение 2

Журнал личного приема граждан в МАОУ «Школа №7»

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. заявителя	Принял (Должностное лицо)	Результаты рассмотрения, дата ответа.	Подпись исполнителя