Принято
заседанием педагогического
совета МОУ Большесельской СОШ
протокол от 20.10.2022 года № 13

Утверждено
приказом директора
МОУ Большесельской СОШ
от 31.10.2022 года № 314/01-10
(в ред. приказа № 95 от 07.05.2025 г.)

Положение

о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации
в МОУ Большесельской СОШ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом РФ от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в муниципальном общеобразовательном учреждении Большесельской средней общеобразовательной школе (далее – 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 Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в 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 Учреждения.

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

Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) 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 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 Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Требования к письменному обращению и порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах размещены на официальном сайте школы в сети Интернет: <http://shbol.edu.yar.ru/>

2.2. Почтовый адрес школы: 152360, Ярославская область, Большесельский район, с. Большое Село, улица Сурикова, дом 9.

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников школы: 8(48542) 2-14-34.

2.4. исключить

2.5. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(48542) 2-14-34;

2.6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 152360, Ярославская область, Большесельский район, с. Большое Село, улица Сурикова, дом 9. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.30 до 15.30 час.

2.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.9. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, через электронную приемную на официальном сайте 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 или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.10. Идентификация и аутентификация осуществляется через ЕСИА, через подтверждение с помощью телефона, с помощью электронной почты.

2.11. 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 Учреждения.

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

3.3. Поступающие в школу письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.5. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3.6. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение **трех дней** с момента поступления его в Учреждение работником, ответственным за ведение делопроизводства в Журнале учета письменных обращений (Приложение 1). На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.8. 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.

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

3.10. Директор 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.

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

3.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения, направляется в течение **семи дней со дня регистрации** в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.13. Заместители директора и другие специалисты 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.

3.14. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

3.16. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

3.16.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с заместителем директора школы.

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

3.16.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

- 3.16.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо школы, ответственное за регистрацию обращений граждан.
- 3.16.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором школы или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.
- 3.16.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
- 3.16.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.16.8. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 3.16.9. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 3.16.10. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.
- 3.16.11. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 3.16.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 3.16.13. 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.
- 3.16.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных школы.
- 3.16.15. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.
- 3.16.16. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение, или должностному лицу в письменной форме:
- направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале и в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
 - передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.
- 3.17. Ответ на обращение, поступившее в 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 Учреждения

4. Личный приём граждан

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Учреждения и (или) информационный стенд. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. 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).

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

4.5. 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.

4.6. Срок ожидания заявителя при личном обращении в школу не должен превышать 20 минут.

4.7. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

4.8. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

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. 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.

5.3. 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.

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, директор 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

6. Анализ обращений, поступивших в школу

6.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо школы осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в школу.

6.2. Заместители директора школы обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:
- количество и характер рассмотренных обращений граждан; - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий; - количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях. Заместители директора школы организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

6.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в общеобразовательном учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

7. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

7.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.2. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения..

7.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

7.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.5. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней директору Учреждения.

7.6. Ответственное лицо за регистрацию обращений граждан представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно директору школы.

7.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора школы по направлениям деятельности.

7.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в школу обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

7.9. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц школы ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в школу, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью школы по работе с обращениями граждан.

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

7.12. 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.

8. Заключительные положения

8.1. Срок действия Положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение 1

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО и адрес заявителя	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения, дата ответа. Подпись исполнителя
-------	----------------------------	-----------------------	----------------------	-------------	--

Приложение 2

Журнал личного приема и устных обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения Принял (должностное лицо)	ФИО и адрес заявителя	Содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения, дата ответа. Подпись исполнителя
-------	--	-----------------------	----------------------	------------------------	--